

**EVALUASI KUALITAS KEBERGUNAAN, KUALITAS INFORMASI,
DAN KUALITAS INTERAKSI PELAYANAN PADA *WEBSITE*
DINAS PENDIDIKAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(Studi kasus : *Website* Dinas Pendidikan Kabupaten
Pasuruan)**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:
Rizki Widya Priyanga
135150401111153



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2018

PENGESAHAN

EVALUASI KUALITAS KEBERGUNAAN, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS INTERAKSI PELAYANAN PADA *WEBSITE* DINAS PENDIDIKAN MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

(Studi kasus : *Website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :
Rizki Widya Priyanga
NIM: 135150401111153

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada
12 Januari 2018
Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M. Pd
NIK: 201609 890802 1 001

Niken Hendrakusma Wardani, S.Kom., M.Kom
NIK: 201606 900621 2 001

Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi

Herman Tolle, Dr. Eng., S.T, M.T
NIP: 19740823 200012 1 001

PERNYATAAN ORISINILITAS

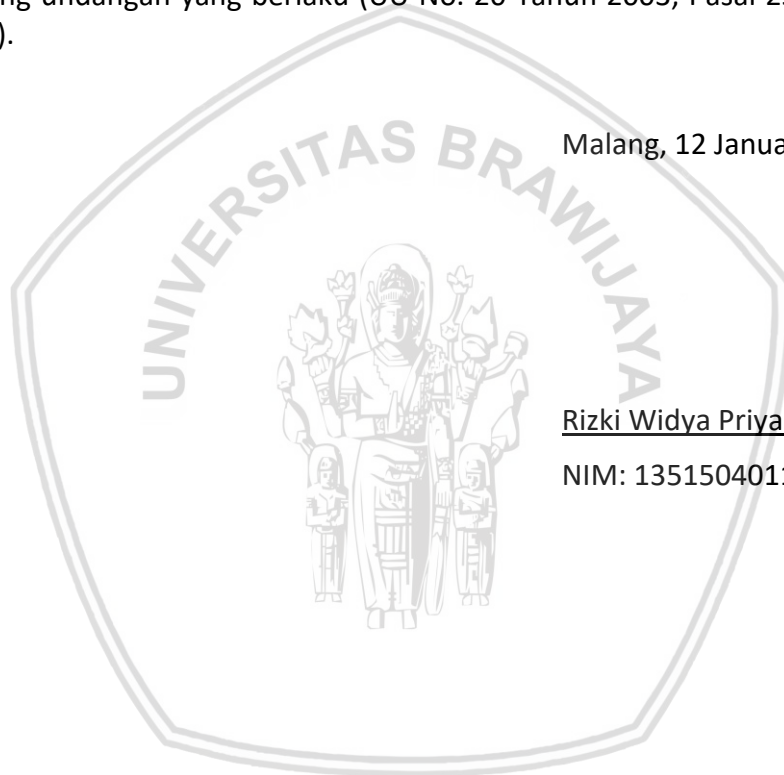
Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 12 Januari 2018

Rizki Widya Priyanga

NIM: 135150401111153



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah mengkaruniakan berkah dan kasih sayang-Nya sehingga atas izin-Nya penulis akhirnya dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “ Evaluasi Kualitas Kebergunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi Pelayanan Pada Website Dinas Pendidikan Menggunakan Metode Webqual dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Studi Kasus: Website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan”. Penulis menyusun skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai Sarjana Komputer di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya Skripsi ini tak lepas dari campur tangan berbagai pihak yang telah berkontribusi dalam memberikan bantuan sehingga dapat memperlancar pembuatan skripsi ini. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Wayan Firdaus Mahmudy, S.Si, M.T, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
2. Herman Tolle, Dr. Eng., S.T, M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
3. Suprpto, S.T, M.T selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
4. Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M. Pd dan Niken Hendrakusma Wardani, S.Kom., M.Kom selaku pembimbing skripsi yang telah sabar dalam membantu dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Retno Indah Rokhmawati, S.Pd., M.Pd selaku dosen penasehat akademik yang selalu memberikan nasehat kepada penulis selama menempuh masa studi
6. Kedua orang tua saya, Bapak Joko Agus Riyanto dan Ibu Khodijah yang telah memberikan dukungan dan doa selama penulis menempuh studi di Universitas Brawijaya Malang serta memberi semangat penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis yang terlibat langsung maupun tidak langsung dengan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Malang, 12 Januari 2018

Penulis

rizkiwp17@gmail.com

ABSTRAK

Belum pernah dilakukan evaluasi terhadap *website* Dinas Pendidikan juga menjadi salah satu permasalahan dalam penelitian ini. Tujuan dilakukan evaluasi adalah untuk mengetahui kualitas *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* pada *website* Dinas Pendidikan Kab. Pasuruan. Metode yang digunakan adalah metode webqual yang terdiri dari variabel *usability*, *information quality*, *service interaction quality* dan perhitungan *importance performance analysis*, kedua metode tersebut digunakan untuk mengetahui kualitas *website* berdasarkan pengguna akhir. Metodologi yang dilakukan adalah penentuan permasalahan, tinjauan kepustakaan, merancang penelitian, menentukan standar evaluasi, sampling, instrumen, analisis data, interpretasi, dan rekomendasi. Sampel yang digunakan sebesar 100 responden dari populasi pengguna *website*, dengan teknik *sampling simple random sampling*. Pengumpulan data diperoleh dari penyebaran kuisioner secara online kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan perhitungan *importance performance analysis*. Hasil statistik deskriptif bahwa ketiga variabel tersebut masuk dalam kategori tinggi. Hasil nilai *gap* variabel *usability* didapatkan -0.35, *information quality* sebesar -0.32, dan *service interaction quality* sebesar -0.36. Berdasarkan hal tersebut *website* belum memenuhi kualitas ideal yang diinginkan pengguna. Indikator yang perlu dilakukan perbaikan adalah desain warna *web* nyaman dilihat, jenis dan ukuran huruf mudah dibaca, warna *background* kontras dengan warna huruf, informasi *up-to-date*, informasi bermanfaat untuk pengguna, kemudahan berkomunikasi dengan organisasi (*link* ke SKPD), kecepatan merespon dan memberikan tanggapan. Saran bagi pengelola *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan sebagai pihak yang mengelola *website* bahwa pihak pengelola harus tetap menjaga dan meningkatkan kepuasan pengguna sesuai dengan indikator yang terdapat pada kuadran IPA. Kepuasan pengguna terbentuk berdasarkan pemenuhan kebutuhan atau harapan pengguna terhadap kualitas *website*, oleh karena itu sebaiknya pihak pengelola perlu melakukan evaluasi *website* Dinas Kabupaten Pasuruan dan melakukan peningkatan pada variabel dan indikator yang belum memenuhi harapan pengguna. Bagi peneliti selanjutnya adalah dapat melakukan penelitian secara kombinasi antara penelitian kuantitatif dengan kualitatif, seperti menggabungkan metode webqual 4.0 dengan IPA serta *heuristic evolution*. Kemudian juga dapat melakukan analisis regresi antara variabel webqual dengan variabel lainnya, seperti menentukan hubungan antara variabel yang terdapat pada webqual 4.0 dengan variabel *satisfaction*. Sehingga kualitas *website* dapat dijelaskan secara detail dan menyeluruh.

Kata kunci: *Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, Webqual, Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

One of the problems in this research is the existence of the evaluation has not been done of Education department website. The purpose of the evaluation is to determine the quality of usability, information quality, and service interaction quality on the website of the Education Office Pasuruan Regency. The method used is Webqual method which consists of usability, information quality, service interaction quality variable. The calculation of Importance Performance Analysis is to measure the relationship between consumer perception and priority of service / product quality improvement then in the measurement of satisfaction level and importance level is described in four quadrants namely quadrant increase performance, quadrant maintain performance, low priority quadrant and over quadrant. The methodology perform problem determination, literature review, designing research, determining evaluation standards, sampling, instruments, data analysis, interpretation, and recommendations. The sample used 100 respondents from the population of website users, with "Simple Random Sampling" sampling technique. Data collection was obtained from the spread of online questionnaires then analyzed using descriptive statistics and calculation of importance performance analysis. Descriptive statistical results that the three variables are included in the high category. The result of usability variable gap value is -0.35, information quality is -0.32, and service interaction quality is -0.36. Based on that, website does not meet the ideal quality of user satisfaction. Indicators that need to be improve is Web design colors are convenient to see, type and size of the letters easy to read, background color contrast with the font color, up-to-date information, useful information for the user, easy to communicate with other organization (link to SKPD), Speed of responds and giving an responds. Advice for the website of Education Office of Pasuruan Regency manager as the party managing the website that the manager must maintain and improve user satisfaction in accordance with the indicators contained in the Importance Performance Analysis (IPA) quadrant. User satisfaction is formed based on the needs or expectations of users for the quality of the website, therefore the manager should need to evaluate the website of Education Office of Pasuruan Regency and make improvements in variables and indicators that have not met the expectations of users. For the next researcher is able to do research in combination between quantitative and qualitative research, such as combining method of Webqual 4.0 with IPA and heuristic evolution. Then also can perform Regression Analysis between Webqual variables with other variables, such as determining relationship between variables contained in Webqual 4.0 with variable satisfaction. So the quality of the website can be explained in detail and thorough.

Keywords: Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, Webqual, Importance Performance Analysis

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat.....	3
1.5 Batasan masalah	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN	6
2.1 Kajian Pustaka	6
2.2 Pengertian Evaluasi.....	7
2.3 <i>Usability</i>	7
2.4 <i>Information Quality</i>	8
2.5 <i>Service Interaction Quality</i>	9
2.6 WebQual	9
2.7 <i>Importance Performance Analysis</i>	10
BAB 3 METODOLOGI	12
3.1 Penentuan Permasalahan.....	12
3.2 Tinjauan Kepustakaan.....	13
3.3 Merancang Penelitian	13
3.4 Menentukan Standar Evaluasi	13
3.5 Sampling.....	14
3.6 Instrumen.....	16
3.6.1 Kuisisioner.....	17

3.6.2 Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	17
3.7 Pengumpulan Data	21
3.8 Analisis Data.....	21
3.8.1 Pengolahan Data Kuantitatif	21
3.8.2 Analisis Deskriptif	22
3.8.3 Analisis Tingkat Kesesuaian.....	24
3.8.4 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>)	25
3.9 Interpretasi	25
3.10 Rekomendasi.....	25
BAB 4 ANALISIS DATA.....	27
4.1 Analisis Deskriptif Variabel Webqual.....	27
4.1.1 Analisis Deskriptif Variabel <i>Usability</i>	27
4.1.2 Analisis Deskriptif Variabel <i>Information Quality</i>	29
4.1.3 Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	31
4.2 Perhitungan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan	32
4.2.1 Perhitungan Tingkat Penilaian Kinerja <i>Usability</i>	33
4.2.2 Perhitungan Tingkat Penilaian <i>Information Quality</i>	35
4.2.3 Perhitungan Tingkat Penilaian <i>Service Interaction Quality</i>	37
4.3 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian.....	38
4.3.1 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Usability</i>	38
4.3.2 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Information Quality</i>	39
4.3.3 Perhitungan Analisis Tingkat Penilaian Kesesuaian Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	40
4.4 Analisis Kesenjangan (GAP)	40
4.4.1 Analisis Kesenjangan (GAP) Variabel <i>Usability</i>	41
4.4.2 Analisis Kesenjangan (GAP) Variabel <i>Information Quality</i>	42
4.4.3 Analisis Kesenjangan (GAP) Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	43
4.5 Analisis Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	44
4.5.1 Analisis Kuadran IPA Pada Variabel <i>Usability</i>	44
4.5.2 Analisis Kuadran IPA Pada Variabel <i>Information Quality</i>	45
4.5.3 Analisis Kuadran IPA Pada Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	46
BAB 5 PEMBAHASAN.....	47

5.1 Usability	47
5.2 Information Quality	49
5.3 Service Interaction Quality.....	51
BAB 6 PENUTUP	53
6.1 Kesimpulan.....	53
6.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
DAFTAR LAMPIRAN	57



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Menentukan Standar Evaluasi.....	13
Tabel 3.2 Skala <i>Linkert</i> Pernyataan Positif dan Negatif	16
Tabel 3.5 Kategori Nilai	24
Tabel 3.6 Kategori interval tingkat kesesuaian	25
Tabel 4.1 Analisis Deskriptif Variabel <i>Usability</i> Bagian Kinerja (<i>Performance</i>).....	27
Tabel 4.2 Analisis Deskriptif Variabel <i>Usability</i> Bagian Kepentingan (<i>Importance</i>)	28
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Variabel <i>Information Quality</i> Bagian Kinerja (<i>Performance</i>)	29
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Variabel <i>Information Quality</i> Bagian Kepentingan (<i>Importance</i>).....	30
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Interaction Quality</i> Bagian Kinerja (<i>Performance</i>)	31
Tabel 4.6 Analisis Variabel <i>Service Interaction Quality</i> Bagian Kepentingan (<i>Importance</i>).....	32
Tabel 4.7 Tingkat Penilaian Kinerja (<i>Performance</i>) <i>Usability</i>	33
Tabel 4.8 Tingkat Penilaian Kepentingan (<i>Importance</i>) <i>Usability</i>	34
Tabel 4.9 Tingkat Penilaian Kinerja (<i>Performance</i>) <i>Information Quality</i>	35
Tabel 4.10 Tingkat Penilaian Kepentingan (<i>Importance</i>) <i>Information Quality</i>	36
Tabel 4.11 Tingkat Penilaian Kinerja (<i>Performance</i>) <i>Service Interaction Quality</i> .	37
Tabel 4.12 Tingkat Penilaian Kepentingan (<i>Importance</i>) <i>Service Interaction Quality</i>	37
Tabel 4.12 Tingkat Penilaian Kepentingan (<i>Importance</i>) <i>Service Interaction Quality</i> (lanjutan)	38
Tabel 4.14 Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Usability</i>	38
Tabel 4.15 Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Information Quality</i>	39
Tabel 4.16 Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	40
Tabel 4.17 Analisis Kesenjangan (<i>GAP</i>) Variabel <i>Usability</i>	41
Tabel 4.18 Analisis Kesenjangan (<i>GAP</i>) Variabel <i>Information Quality</i>	42
Tabel 4.19 Analisis Kesenjangan (<i>GAP</i>) Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kuadran IPA (Brandt, 2000).....	11
Gambar 3.1 Alur Penelitian diadaptasi dari Creswell (2015)	12
Gambar 3.2 Data Pengunjung <i>website</i> Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan ..	15
Gambar 4.1 Kuadran IPA Variabel <i>Usability</i>	44
Gambar 4.2 Kuadran IPA Variabel <i>Information Quality</i>	45
Gambar 4.3 Kuadran IPA Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Indikator Webqual 4.0	57
Lampiran B Daftar Indikator Webqual Modifikasi	59
Lampiran C Kisi –Kisi Instrumen	60
Lampiran D Rancangan Uji <i>Expert Judgment</i>	65
Lampiran E Hasil Uji Validitas Rumus Aiken's V	69
Lampiran F Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	73
Lampiran G Rancangan Kuisisioner	76
Lampiran H Kisi –Kisi Rekomendasi.....	85



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan teknologi sudah tidak bisa dibatasi lagi. Semakin tahun akan terus mengalami perubahan dalam sisi *software* maupun *hardware*. Secara tidak langsung memaksa masyarakat untuk menghadapinya. Dalam hal ini masyarakat sudah selayaknya untuk mulai memahami dan mempelajari cara kerja dari suatu teknologi yang salah satu manfaatnya dapat membantu mempermudah suatu pekerjaan. Media *online* dalam hal ini juga menjadi salah satu teknologi yang berperan sebagai sarana informasi segala berita yang terjadi disebuah lingkungan bermasyarakat. Marshall McLuhan dalam bukunya *Understanding media*, mengungkapkan "*The Extension of Man*" (media itu perluasan manusia). *Website* merupakan media *online* yang saat ini sering digunakan masyarakat aktif internet sebagai sumber dari segala berita. Dalam perkembangannya *website* mengalami perubahan dari sisi fungsionalitas dan kebutuhannya. Semakin baik *website* yang dibangun maka manfaat salah satunya adalah semakin mudah dipahami oleh pengguna (*userfriendly*).

Dalam sambutan menteri Koinfo yang dituliskan dalam (Koinfo, 2003) menyatakan bahwa pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Dengan adanya Instruksi Presiden no. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Diharapkan agar kalangan pemerintah pusat, pemerintah daerah maupun masyarakat dapat mewujudkan pemerintahan yang baik (*good government*).

Provinsi Jawa Timur yang terdiri dari 9 Kota dan 29 Kabupaten. Salah satunya adalah Kabupaten Pasuruan yang memiliki 1,593,683 juta jiwa penduduk (BPS, 2016). Terdapat juga beberapa sekolah SD/MI berjumlah 1.180, SMP/MTs = 343, SMA/MA = 147, dan SMK = 58. Jika ditotal menjadi 1,728 sekolah yang tersebar di wilayah Kab.Pasuruan (Kemendikbud, 2017). Peranan dari Dinas Pendidikan sangat dibutuhkan dalam membantu kinerja dari setiap sekolah yang ada di Kabupaten Pasuruan dalam hal regulasi maupun administratif sekolah. Untuk itu dari segi pelayanan, Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan telah berinovasi membangun *website* sebagai sarana layanan informasi maupun konsultasi dari masyarakat.

Website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan dibangun untuk memberikan informasi serta melayani masyarakat akademisi khususnya dibidang pendidikan dasar sampai menengah keatas. Tentunya informasi yang diberikan adalah mengenai kegiatan, prestasi, dan informasi yang ada di Kabupaten Pasuruan. Dalam sesi wawancara dengan pihak pengelolaan *website* didapatkan beberapa informasi. Pertama, terkait perubahan dari segi tampilan *website* dari tahun ke tahun *website* Dinas Pendidikan telah mengalami perubahan dari segi

tampilan maupun *framework*. Komposisi *website* saat ini telah menggunakan *framework* CI dan tampilan serta desain *website* mengacu pada *website* Kementerian Pendidikan. Kedua, mengenai kualitas informasi (*information quality*) yang disajikan dalam *website* Dinas Pendidikan yang sudah relevan, sesuai dengan kebutuhan dan informasi yang terjadi, agenda kegiatan dan kebutuhan informasi lain yang bermanfaat bagi masyarakat, namun selama ini pihak pengelola *website* hanya menunggu laporan dari masyarakat terkait konten yang akan diunggah pada *website* Dinas Kabupaten Pasuruan, karena masih kurang tenaga kerja untuk mencari sumber informasi secara langsung, sampai saat ini belum ada komplain dari masyarakat terkait kualitas informasi yang disajikan dalam *website* Dinas Pendidikan. Ketiga, mengenai evaluasi *website* Dinas Pendidikan dalam hal ini pihak Dinas Pendidikan belum pernah dilakukan evaluasi sebelumnya. Keempat, rancangan *website* Dinas Kabupaten Pasuruan hanya mengacuh kepada *website* Kementerian Pendidikan secara keseluruhan, menurut beliau untuk rancangan *website* dalam sebuah organisasi seharusnya tidak hanya mengacuh kepada *website* Kementerian Pendidikan tapi seharusnya juga mengacuh kepada Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara. Kelima, kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna untuk berkomunikasi melalui *website* hanya melalui nomor telpon yang tertera dalam menu Kontak Kami.

Menurut (Barnes & Vidgen, 2002) evaluasi *website* dapat dilakukan dengan menggunakan pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir dalam Webqual 4.0 meliputi a) *Usability* yaitu mutu yang berhubungan dengan rancangan situs; b) *Information Quality* yaitu mutu dari isi yang terdapat pada situs; c) *Service Interaction Quality* yaitu mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika pengguna menyelidiki situs lebih dalam. Dari variabel yang terdapat pada webqual beberapa memiliki kesamaan dengan metode *e-goverment* adapun variabel yang terdapat dalam metode *e-goverment* adalah variabel *ease of use* (kemudahan penggunaan) untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan layanan, variabel *trust* (kepercayaan) untuk mengukur kepercayaan pengguna untuk menggunakan layanan, variabel *functionality of the interaction environment* (fungsi dan interaksi) untuk mengukur kemampuan fungsi interaksi dengan pengguna, variabel *reliability* (keandalan) untuk keandalan *website* secara teknis, variabel *content and appearance information* (konten dan tampilan informasi) untuk mengukur penyajian informasi yang diberikan, dan variabel *citizen support* (layanan pendukung) untuk mengukur keberhasilan layanan menyelesaikan masalah yang dihadapi pengguna (Mentzas, 2011).

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali dikemukakan oleh John A. Martilla dan John C. James dalam artikel *Importance Performance Analysis* yang dipublikasikan pada *Journal of Marketing* Ainin & Hisham, 2008 dalam (Indrianie, 2011) adalah suatu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas kepentingan (*importance*) terhadap tingkat kinerja atau layanan (*performance*). Analisis yang digunakan dalam IPA ada 3, yaitu analisis tingkat kesesuaian, analisis kesenjangan (*gap*), dan analisis kuadran. Teknik analisa ini tidak hanya menilai kualitas keseluruhan pelayanannya sebagaimana

dipersepsikan pengguna, tetapi juga bisa mengidentifikasi variabel-variabel dalam suatu indikator yang membutuhkan perbaikan kualitas berdasarkan persepsi dan harapan pengguna.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka diperlukan sebuah penilaian terhadap kualitas layanan *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan yang telah berjalan dari sisi pengguna. Dalam proses penilaian kualitas layanan *website* dapat menggunakan atribut - atribut dalam metode Webqual 4.0 dan analisis penilaian IPA. Hasil penelitian ini akan menggambarkan kualitas layanan *website* yang telah berjalan, faktor-faktor yang mendapat prioritas utama untuk dilakukan perbaikan, serta rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, penelitian ini merupakan bentuk usaha untuk mewujudkan *good governance* dengan menerapkan unsur partisipasi masyarakat dan daya tanggap pemerintah dalam menyerap aspirasi masyarakat yang akan menjadi bahan evaluasi selanjutnya.

1.2 Rumusan masalah

Berikut pertanyaan masalah yang berdasarkan uraian dari latar belakang:

1. Bagaimana kualitas *usability* pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan?
2. Bagaimana kualitas *information quality* pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan?
3. Bagaimana kualitas *service interaction quality* pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan?
4. Bagaimana rekomendasi untuk meningkatkan *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan melalui analisis IPA?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari analisis website ini adalah :

1. Menjelaskan kualitas *usability* pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan.
2. Menjelaskan kualitas *information quality* pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan.
3. Menjelaskan kualitas *service interaction quality* pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan.
4. Menjelaskan rekomendasi dari variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan melalui penilaian analisis IPA.

1.4 Manfaat

Manfaat penelitian untuk Lembaga Dinas Pendidikan adalah dapat mengetahui hasil rekomendasi penelitian untuk membangun sebuah website pemerintahan yang berdasarkan kebergunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*). Sehingga

pengguna *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan lebih mudah paham, nyaman, dan aman saat melihat dan berinteraksi dengan *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan. Manfaat bagi keilmuan adalah mengetahui tentang variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* yang menggunakan perhitungan statistik deskriptif, dan melakukan penilaian terhadap *website* pemerintahan menggunakan analisis IPA. Bagi peneliti selanjutnya dapat digunakan sebagai referensi apabila menggunakan variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* untuk mengevaluasi *website* pemerintah.

1.5 Batasan masalah

Batasan masalah yang ada dalam penelitian ini meliputi :

1. Ruang lingkup yang dijadikan penelitian adalah *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan Jawa Timur.
2. Data yang digunakan adalah sumber dari kuisisioner responden dari masyarakat umum.
3. Analisis statistik yang digunakan adalah statistik deskriptif.
4. Statiska deskriptif yang digunakan mengadaptasi teori dari metode *webqual* 4.0.
5. Hasil rekomendasi ditentukan dari hasil analisis penilaian IPA.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Laporan Tugas Akhir dibagi menjadi enam bab sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan, Manfaat, Batasan Masalah dan Sitematika penulisan

BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai dasar teori yang di gunakan dalam pengerjaan tugas akhir ini

BAB 3 METODOLOGI

Pada bab ini dijelaskan mengenai metode penelitian dan perancangan yang di gunakan dalam penelitian

BAB 4 ANALISIS DATA

Pada bab ini menguraikan tentang data yang diperoleh dari hasil kuisisioner yang telah sebarakan.

BAB 5 PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil penelitian yang telah didapat.

BAB 6 PENUTUP

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil kesimpulan yang di dapatkan dari pengerjaan tugas akhir ini beserta saran untuk proses pengembangan lebih lanjut



BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

2.1 Kajian Pustaka

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Amalia P. , 2016) berjudul “Evaluasi Kualitas Situs Web Media Center Kendedes Kota Malang Menggunakan *Webqual 4.0* dan Ipa (Studi Kasus Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)”. Dalam penelitiannya latar belakang yang diambil adalah karena Saat ini teknologi situs *web* banyak dimanfaatkan instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah karena dapat memudahkan pengguna khususnya masyarakat yang ingin mendapatkan layanan publik maupun informasi secara online. Situs *web* pemerintahan memiliki peran penting bagi masyarakat, yaitu dapat menjadi penghubung antara masyarakat dengan pemerintah melalui dunia maya tanpa terikat ruang dan waktu.

Pada penelitiannya menggunakan 22 atribut *Webqual 4.0* yang digunakan sebagai atribut dalam penelitian berbentuk kuesioner dan menggunakan *Importance Performance Analysis* yang terdiri dari analisis tingkat kesesuaian, analisis kesenjangan (*gap*), serta analisis kuadran. Penelitian ini melibatkan 132 responden serta menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria bahwa responden pernah menggunakan situs *web* Media Center Kendedes sebelumnya. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kualitas situs *web* Media Center Kendedes memiliki tingkat kesesuaian sebesar 92,02% yang menyimpulkan bahwa tingkat kinerja situs *web* Media Center Kendedes masih dibawah harapan pengguna dan pengguna merasa tidak puas dengan layanan situs *web* Media Center Kendedes. Hasil analisis kesenjangan (*gap*) sebesar -0,3991 menunjukkan kualitas kinerja dinyatakan kurang dan belum dapat memenuhi kepentingan (harapan) pengguna. Pada analisis kuadran terdapat 2 atribut yang menunjukkan atribut menjadi prioritas utama perbaikan yakni pada kuadran A, 10 atribut pada kuadran B yang artinya atribut dinilai sudah sesuai dengan harapan pengguna, 7 atribut pada kuadran C yang artinya atribut dinilai cukup sesuai dan bukan menjadi prioritas utama perbaikan, dan 2 atribut pada kuadran D yang artinya atribut dinilai kinerjanya berlebihan oleh pengguna. Atribut-atribut yang perlu mendapatkan perhatian dan prioritas perbaikan yaitu atribut “situs ini menjamin keamanan data pribadi saya” dan atribut “saya merasa situs ini mudah untuk dinavigasikan” yang terletak pada kuadran A.

Pada penelitian (Diana, 2014) yang berjudul “Analisis *Website E-Goverment* Provinsi Bengkulu Menggunakan *Webqual 4.0*”. Metode yang digunakan adalah *webqual* modifikasi yang menjelaskan bahwa *usability* terdiri atas tujuh pertanyaan mengenai rancangan situs. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden setuju terhadap *usability website* provinsi Bengkulu. Kualitas informasi *website* pada penelitian ini terdiri atas enam pertanyaan mengenai isi situs. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan penilaian responden terhadap kualitas informasi *website* Provinsi Bengkulu berada pada interval 2.60-3.39. Hal ini berarti informasi yang ditampilkan pada *website* Provinsi Bengkulu cukup berkualitas. Interaksi pelayanan *website* terdiri atas lima

pertanyaan mengenai mutu interaksi pelayanan yang dirasakan oleh responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata - rata keseluruhan penilaian responden terhadap interaksi pelayanan *website* Provinsi Bengkulu berada pada interval 1.80-2.59. Hal ini berarti responden tidak setuju terhadap interaksi pelayanan pada *website* Provinsi Bengkulu. Rata-rata penilaian kualitas *website* Provinsi Bengkulu berada pada interval 2.60-3.39. Hal ini berarti secara keseluruhan Provinsi Bengkulu memiliki *website* yang cukup berkualitas. Selanjutnya interaksi pelayanan memperoleh skor terendah jika dibandingkan dengan skor *usability* dan kualitas informasi pada *website* Bengkulu. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sosiawan (2008) yang menyatakan bahwa hanya sebagian kecil pemerintah daerah yang telah mencapai tingkat kedua (pematangan) dengan membuat situs informasi yang interaktif.

2.2 Pengertian Evaluasi

Evaluasi adalah sebuah kegiatan untuk mengumpulkan sebuah informasi yang digunakan sebagai alternatif dalam mengambil keputusan. Evaluasi berguna bagi pihak pembuat keputusan untuk menentukan kebijakan yang akan diambil berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan. Evaluasi dalam penelitian adalah prosedur untuk mengumpulkan, menganalisis data secara sistematis, dan mengkaji pelaksanaan program yang dilakukan secara objektif (Suharsimi & Arikunto, 2007 dalam Sugiyono, 2016).

2.3 Usability

Usability (kebergunaan) adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna Barnes dan Vidgen 2002 dalam (Tarigan, 2008). Indikator *usability* meliputi, interaksi jelas dan dapat dimengerti, mudah melakukan navigasi, tampilan menarik, desain sesuai, daya saing, mudah dipelajari dan dioperasikan, mudah digunakan, pengalaman positif (Santoso & Anwar, 2015). Sedangkan menurut (Nielsen, 2012) untuk menguji *usability* pada *web* adalah dengan mendefinisikan dari 5 kualitas komponen, yaitu : (1) *learnability* (kemampuan pengguna berinteraksi saat pengguna pertama kali melihat desain sistem); (2) *efficiency* (seberapa cepat mereka dapat berinteraksi dengan sistem setelah melakukannya sebelumnya); (3) *memorability* (setelah lama tidak berinteraksi dengan sistem, seberapa mudah mereka dapat berinteraksi dengan sistem); (4) *errors* (kesalahan yang dialami pengguna, dan seberapa mudah mereka dapat menemukan jalan keluar); dan (5) *satisfaction* (bagaimana kepuasan pengguna dengan desain sistem).

Banyak peneliti yang mendefinisikan makna *usability* terhadap website. Model Nielsen adalah salah satu model yang paling dicari dalam teknik *usability*. Menurut ISO (*International Organization Standardization*) *usability* berdasarkan pada tiga poin seperti efektivitas, efisiensi dan kepuasan ISO 9126-1 (Hasan & Abuelrub, 2013). Tujuan dari model ini adalah untuk memberikan layanan kepada pengunjung seperti membuat pembayaran online yang aman, menambahkan item

kekeranjang, menyimpan barang-barang, menyimpan rincian produk, menyimpan informasi pribadi dari pelanggan.

Menurut (Barnes & Vidgen, 2002), kegunaan telah dibaginya menjadi beberapa pertanyaan yaitu mengenai kemudahan dalam pengoperasian situs, interaksi dengan situs, navigasi situs, penggunaan situs, tampilan situs, desain situs, kompetensi situs dan pengalaman positif dari situs. Pada penelitian (Diana, 2014) juga menjelaskan tentang modifikasi indikator pada model webqual 4.0. Untuk kategori *usability* memiliki indikator Situs dapat dikenali dari *interface* awal (Kominfo, 2003), simbol dapat dikenali (Wignjosoebroto *et al.*, 2010), desain warna *web* nyaman dilihat (Kominfo, 2003), jenis dan ukuran huruf mudah dibaca (Kominfo, 2003), warna *background* kontras dengan warna huruf (Kominfo, 2003), antar halaman cepat ditampilkan (Palmer, 2002), alamat situs mudah diingat (Hendrayudi *et al.*, 2011).

2.4 Information Quality

Information Quality (kualitas informasi) adalah mutu dari isi yang terdapat pada situs, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya Barnes dan Vidgen 2002 dalam (Tarigan, 2008). Kategori ini berhubungan terhadap kualitas dari konten *website* yaitu kepantasan informasi bagi tujuan pengguna, misalnya mengenai akurasi, format dan relevansi dari informasi yang disajikan (Santoso & Anwar, 2015). Kualitas informasi ialah kualitas yang berkaitan dengan jumlah, akurasi dan bentuk informasi tentang produk dan jasa yang ditawarkan pada sebuah situs *web* (Nusair, dkk, 2008 dalam Sam dan Tahir, 2009:5). Menurut (Barnes & Vidgen, 2002) kualitas informasi telah dibagi menjadi beberapa pertanyaan yaitu mengenai informasi yang akurat, terpercaya, tepat waktu, relevansi, mudah dipahami, sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan format. Berdasarkan definisi tersebut kualitas informasi yang dimaksud adalah kualitas web yang terdiri dari isi website, kesesuaian dan bentuk informasi, jumlah, akurasi dan relevansi tentang produk atau jasa pada web yang ditunjukkan pada pengguna.

Pada penelitian (Lee, Strong, Kahn, & Wang, 2001) Dalam penelitiannya, mereka secara empiris bermula dari dimensi IQ yang dirasa penting bagi informasi konsumen (orang yang menggunakan informasi), menggunakan metode secara tradisional untuk digunakan dalam riset pasar. Secara khusus, kuesioner mereka mencakup item untuk mengukur IQ yang berasal dalam penelitian sebelumnya. Pengelompokkan dimensi IQ ke dalam empat IQ kategori, IQ intrinsik, IQ kontekstual, representasional IQ, dan aksesibilitas IQ. Intrinsik IQ menyatakan bahwa informasi memiliki kualitas tersendiri secara tepat. Kontekstual IQ menyoroti syarat IQ yang harus dipertimbangkan dalam konteks karya tangan dan itu harus relevan, tepat waktu, lengkap dan tepat dalam hal jumlah, sehingga menambah nilai. Representasi dan aksesibilitas IQ menekankan pentingnya sistem komputer yang menyimpan dan memberikan akses ke informasi. Informasi itu adalah, sistem harus menginformasikan sedemikian rupa bahwa informasi itu telah ditafsirkan, mudah untuk dimengerti, mudah untuk memanipulasi, dan

ringkas serta konsisten dalam penyampaian informasi, sistem dapat diakses dengan aman.

Menurut (Barnes & Vidgen, 2002), kualitas informasi telah dibaginya menjadi beberapa pertanyaan yaitu mengenai informasi yang akurat, terpercaya, tepat waktu, relevansi, mudah dipahami, sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan format. Pertanyaan kualitas informasi menurut (Diana, 2014) terdiri dari informasi cukup jelas (Barnes dan Vidgen, 2003), informasi terpercaya (Barnes dan Vidgen, 2003), informasi *up to date* (Barnes dan Vidgen, 2003), informasi bermanfaat untuk pengguna (Palmer, 2002), Informasi yang disajikan beragam (Palmer, 2002), ada penambahan pengetahuan dari informasi *website* (Barnes dan Vidgen, 2003).

2.5 Service Interaction Quality

Menurut (Suyanto A. H., 2009) interaksi adalah “keterlibatan pengguna *web* sebagai *user experience* dengan *web* itu sendiri”. Berdasarkan definisi tersebut interaksi layanan adalah keterlibatan pengguna situs *web* ketika mempelajari situs *web* itu sendiri sehingga timbul rasa percaya dan empati. *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi pelayanan) adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam situs lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik site Barnes dan Vidgen 2002 dalam (Tarigan, 2008). Indikator *Service Interaction Quality* meliputi, reputasi baik, keamanan dalam bertransaksi, keamanan informasi pribadi, ruang personalisasi, pelaksanaan layanan sesuai janji, kemudahan berkomunikasi dengan perusahaan, rasa komunitas (Santoso & Anwar, 2015).

Menurut (Barnes & Vidgen, 2002), kualitas interaksi layanan telah dibaginya menjadi beberapa pertanyaan yaitu mengenai reputasi situs, keamanan dalam transaksi, keamanan kerahasiaan informasi pribadi, rasa personalisasi, adanya komunitas, komunikasi dengan perusahaan dan kesesuaian pesanan. Menurut (Diana, 2014) pertanyaan kualitasi interaksi pelayanan sebagai berikut, situs memiliki reputasi yang baik (Barnes dan Vidgen, 2003), situs memberikan rasa aman saat bertransaksi (Barnes dan Vidgen, 2003), kemudahan memberikan masukan / saran melalui email (Palmer, 2002), kemudahan berkomunikasi dengan organisasi (*link* ke SKPD) (Barnes dan Vidgen, 2003 ; Iswati 2010), kecepatan pengelola merespon pertanyaan dan memberikan tanggapan (Palmer, 2002).

2.6 WebQual

Sejak dikenalkan pada tahun 1998, metode *WebQual* telah mengalami iterasi dalam penyusunan dimensi. Instrumen dari *WebQual* telah menggunakan pendekatan *perception* dan *importance* dari pengguna. Jika *WebQual 1.0* menitikberatkan terhadap analisa kualitas informasi dan memiliki kekurangan di interaksi layanan, *WebQual 2.0* sebaliknya, yaitu lebih menekankan pada analisa terhadap interaksi tetapi terasa kurang pada analisa kualitas informasi. Kedua

instrumen tersebut dicoba untuk diterapkan pada sebuah penelitian terhadap kualitas situs lelang *online* (Barnes, 2002). Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisa kualitas situs dikategorikan ke dalam tiga fokus area yang berbeda, yaitu: Kualitas situs; Kualitas informasi yang disediakan dan Kualitas interaksi yang ditawarkan oleh layanan. Hasil penelitian inilah yang dikenal sebagai WebQual 3.0. Analisa lanjutan terhadap WebQual 3.0 menghasilkan pendekatan model WebQual 4.0 yang akhirnya mengganti dimensi pertama, yaitu kualitas situs menjadi dimensi *Usability* (Kegunaan). Pada lampiran A merupakan penjelasan dari dimensi dan item Model WebQual 4.0 (Barnes & Vidgen, 2002).

Dalam penelitian ini dilakukan modifikasi terhadap pernyataan yang ada pada webqual 4.0. Hal ini dilakukan karena pernyataan yang terdapat dalam webqual 4.0 lebih merujuk ke pernyataan untuk *website e-commerce*. Untuk dapat mempermudah pengguna dalam pengisian kuisioner, maka dilakukan modifikasi pernyataan webqual 4.0 dari beberapa literatur yang relevan agar pengisi kuisioner tidak bingung dalam menentukan jawabanya (Diana, 2014) terlampir di lampiran B.

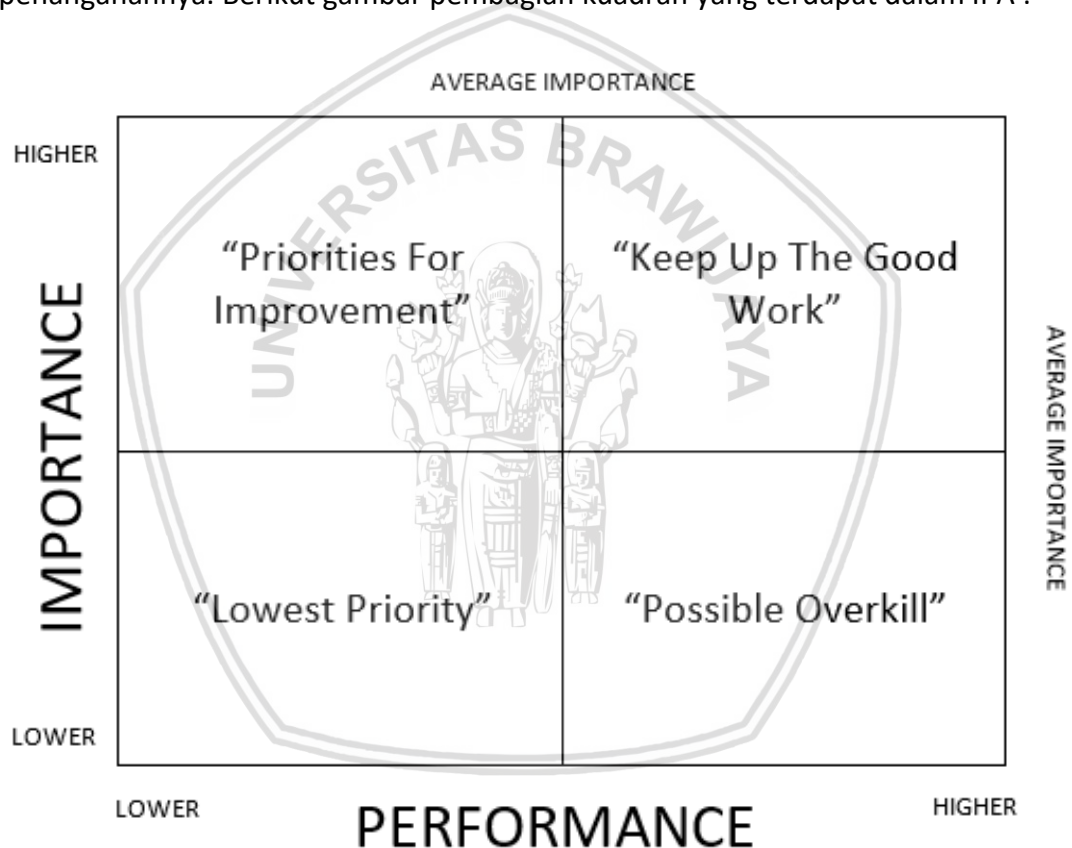
2.7 Importance Performance Analysis

Importance-Performance Analysis merupakan sebuah teknik sederhana yang digunakan untuk mengidentifikasi suatu atribut dari layanan maupun produk yang paling dibutuhkan dengan adanya pengembangan terhadap kualitas *website* secara keseluruhan (Magal & Levenburg, 2005). Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk kali pertama diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas penginkatan kualitas jasa/produk yang kemudian dikenal sebagai *quadrant analysis* (Latu & Everett, 2000). Menurut Martinez dalam penelitian (Santoso & Anwar, 2015) IPA telah diterima secara umum dan digunakan terhadap bidang kajian karena dapat diterapkan dengan mudah dan menampilkan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja.

IPA memiliki fungsi utama dalam menampilkan informasi yang berkaitan dengan faktor pelayanan menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan serta loyalitas, dan faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena suatu keadaan yang belum memuaskan konsumen saat ini. IPA menggabungkan pengukuran tingkat kepuasan serta tingkat kepentingan dalam grafik dua dimensi yang dapat memudahkan penjelasan data dan usulan. Interpretasi grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *Importance-Performance*, atribut *performance* digambarkan sepanjang sumbu-X dan atribut *Importance* digambarkan sepanjang sumbu-Y. Nilai-nilai rata-rata sebagai ukuran pemusatan data secara teoritis lebih baik berarti karena skala interval benar mungkin tidak ada (Martilla & James, 1977).

Penjelasan Kuadran menurut (Martilla & James, 1977) a) Kuadran *Priorities for Improvements* (Tingkatkan Kinerja) (*high Importance dan low Performance*). Dianggap faktor yang penting namun belum memuaskan bagi konsumen untuk keadaan saat ini, sehingga pihak manajemen harus memberikan perhatian

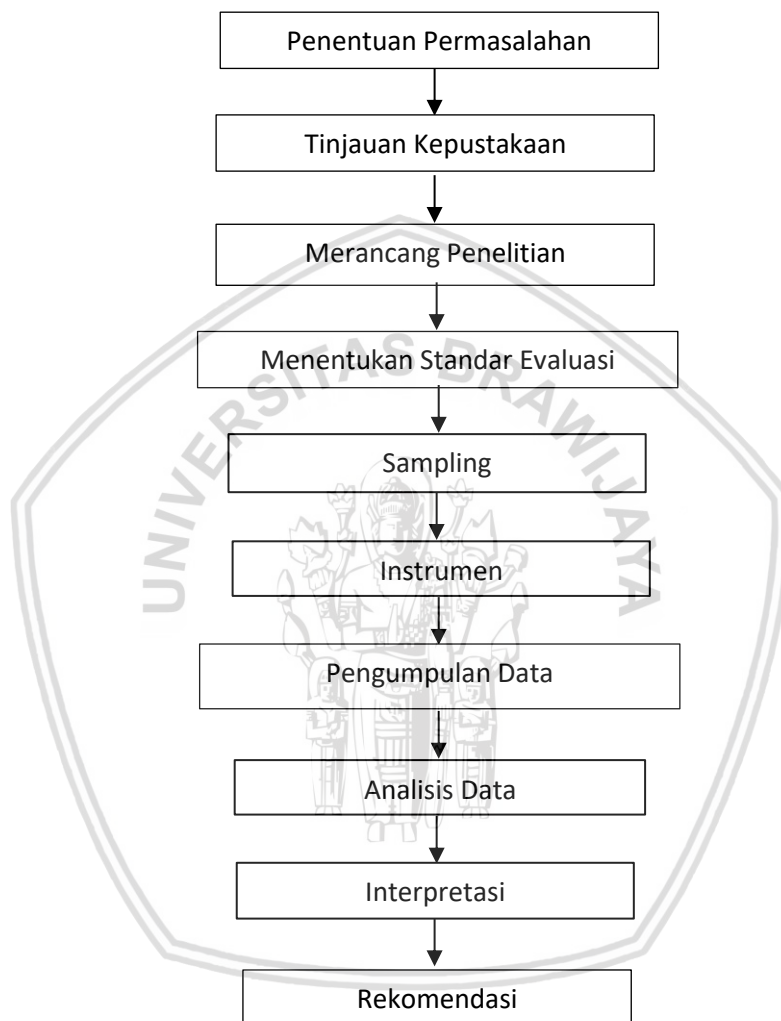
terhadap faktor tersebut serta mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja faktor tersebut. b) Kuadran *Keep Up the Good Work* (Pertahankan Kinerja) (*high Importance dan high Performance*). Dianggap sebagai faktor untuk menunjang kepuasan konsumen sehingga manajemen wajib memastikan kinerja organisasi dapat mempertahankan prestasi yang berhasil dicapai. c) Kuadran *Lowest Priority* (Prioritas Rendah) (*low Importance dan low Performance*). Dianggap mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen, sehingga pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan faktor tersebut. d) Kuadran *Possible Overkill* (Cenderung Berlebihan) (*low Importance dan high Performance*). Dianggap tidak terlalu penting, sehingga manajemen dapat mengalokasikan sumber terkait dengan faktor tersebut kepada faktor lain yang membutuhkan peningkatan dalam penanganannya. Berikut gambar pembagian kuadran yang terdapat dalam IPA :



Gambar 2.1 Kuadran IPA (Brandt, 2000)

BAB 3 METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian pendekatan kuantitatif adalah mengidentifikasi suatu permasalahan penelitian berdasarkan tren dibidang tersebut atau perlunya menjelaskan mengapa sesuatu terjadi (Creswell, 2015).



Gambar 3.1 Alur Penelitian diadaptasi dari Creswell (2015)

3.1 Penentuan Permasalahan

Dalam penelitian ini akan dilakukan analisis untuk menentukan permasalahan terhadap kualitas *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan. Berdasarkan wawancara pada tahap pra penelitian, *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan belum pernah dilakukan evaluasi terhadap *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan. Untuk itu akan dilakukan evaluasi baik menurut kualitas kegunaannya maupun isi informasi dan kualitas layanan dari *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan, untuk mengetahui bagaimana kualitas *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan berdasarkan persepsi pengguna

akhir yang dilihat dari kualitas *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*.

3.2 Tinjauan Kepustakaan

Tinjauan Kepustakaan memuat uraian sistematis mengenai informasi hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan dan teori-teori secara ilmiah terkait variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* serta metode yang digunakan yaitu Webqual dan IPA yang digunakan sebagai bantuan dalam penyusunan skripsi.

3.3 Merancang Penelitian

Metode penelitian adalah sebuah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian Kuantitatif merupakan metode digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif sebagai metedologi penelitian. Dalam penelelitian ini menggunakan rancangan metode webqual 4.0 yang menggunakan 17 indikator sebagai acuan dalam penyusunan instrumen atau kuisoner dan menggunakan teknik analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) yang terdiri dari analisis tingkat kesesuaian, analisis kesenjangan (*gap*), dan analisis kuadran.

3.4 Menentukan Standar Evaluasi

Pada penelitian ini tahap evaluasi dibatasi pada penentuan standar-standar *website* yang baik, standar yang digunakan yaitu menggunakan konsep dari webqual 4.0 yang mempunyai 3 aspek yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*.

Tabel 3.1 Menentukan Standar Evaluasi

NO	Variabel	Indikator
1.	<i>Usability</i>	1. Situs dapat dikenali dari <i>interface</i> awal 2. Simbol dapat mudah dikenali 3. Desain warna <i>web</i> nyaman dilihat 4. Jenis dan ukuran huruf mudah dibaca 5. Warna <i>background</i> kontras dengan warna huruf 6. Antar halaman cepat ditampilkan 7. Alamat situs mudah diingat
2.	<i>Information Quality</i>	1. Informasi cukup jelas 2. Informasi terpercaya 3. Informasi <i>up-to-date</i> 4. Informasi bermanfaat untuk pengguna 5. Informasi yang disajikan beragam 6. Ada penambahan pengetahuan dari informasi website
3.	<i>Service Interaction Quality</i>	1. Situs memiliki reputasi yang baiik 2. Kemudahan memberikan masukan / saran melalui email 3. Kemudahan berkomunikasi dengan organisasi (<i>link</i> ke SKPD) 4. Kecepatan merespon dan memberikan tanggapan

3.5 Sampling

Populasi merupakan keseluruhan dari suatu objek penelitian yang dapat berupa orang, kejadian, atau segala sesuatu yang memiliki karakteristik tertentu (Siregar, 2013). Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data dengan melibatkan sebagian populasi yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi sehingga apabila populasi tersebut besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Sehingga sampel yang diambil harus betul-betul representatif atau mewakili (Sugiyono, 2016).

Teknik Sampling adalah teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling* (Sugiyono, 2016). *Probability Sampling* adalah sebuah metode *sampling* yang setiap anggota populasi dapat memiliki peluang sama untuk terpilih sebagai sampel. Teknik sampel ini meliputi : a) *Simple Random Sampling* adalah teknik pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak dan memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota yang ada dalam suatu populasi untuk dijadikan sampel. b) *Proportionate Stratified Random Sampling* adalah jumlah sampel yang diambil dari setiap strata sebanding, sesuai dengan proporsional ukurannya. c) *Disproportionate Stratified Random Sampling* adalah jumlah sampel yang diambil dari setiap strata jumlahnya sama tidak sebanding dengan jumlah populasi dengan proporsi sampel di setiap strata atau tingkatan. d) *Cluster Sampling* adalah teknik penarikan sampel dengan menggunakan populasi dibagi dulu atas kelompok berdasarkan area atau *cluster*, kemudian *cluster* tersebut bisa diambil seluruhnya atau sebagian saja untuk dijadikan sampel, anggota populasi disetiap *cluster* tidak perlu sama (homogen). Teknik *sampling* yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *simple random sampling*.

Teknik menentukan ukuran sampel dari suatu populasi ada beberapa teknik yang dapat digunakan, salah satunya yaitu menggunakan teknik Slovin :

Rumus : (3.1)

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Di mana : n = jumlah sampel, N = jumlah populasi, e^2 = batas ketelitian yang diinginkan.

Menurut (Fraenkel, 1993) menyarankan pada kajian penelitian evaluasi pendidikan yakni: a) Jumlah sampel minimum untuk penelitian deskriptif adalah 100 sampel; b) Jumlah sampel minimum untuk penelitian korelasional adalah 50 sampel; c) Jumlah sampel minimum untuk penelitian kausal-perbandingan sebanyak 30 sampel pada setiap group; d) Jumlah sampel minimum untuk penelitian eksperimental sebanyak 30 atau 15 per group.

Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data dengan melibatkan sebagian populasi yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi sehingga apabila populasi tersebut besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Sehingga sampel yang diambil harus betul-betul representatif atau mewakili (Sugiyono, 2016).

Teknik Sampling adalah teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling* (Sugiyono, 2016). *Probability Sampling* adalah sebuah metode sampling yang setiap anggota populasi dapat memiliki peluang sama untuk terpilih sebagai sampel. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling* dimana teknik pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak dan memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota yang ada dalam suatu populasi untuk dijadikan sampel. Teknik dalam mengetahui populasi dan sampel dari penelitian ini dengan mengetahui populasi dan sampel seperti berikut a) Populasi berasal dari bahasa inggris "*Population*" yang berarti jumlah penduduk. Dalam metode penelitian, kata populasi sangat populer untuk dijadikan suatu objek penelitian. Dari beberapa objek yang menggambarkan suatu populasi, penelitian dalam hal ini menggunakan populasi dari manusianya. Sehingga objek ini dapat dijadikan sumber data penelitian (Bungin 2006:99) dalam (Siregar S. , 2014). Populasi yang dijadikan sampel untuk penelitian adalah populasi dari pengguna *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan setiap bulannya. Pada situs Statshow yang dimana situs tersebut adalah situs yang memberikan informasi tentang jumlah pengunjung dari berbagai macam jenis *website*. Untuk data pengunjung dari *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan ketika diakses pada *website* Statshow diperoleh data pengunjung setiap bulannya mencapai sekitar 40,650. Data tersebut dibuktikan pada Gambar 3.2 berikut ini :



Gambar 3.2 Data Pengunjung *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan

b) Menentukan ukuran sampel, pada saat menentukan jumlah ukuran sampel diharapkan dapat 100% sesuai untuk mewakili populasi. Untuk itu dilakukan perhitungan secara sistematis dengan cara teknik Slovin (Sevilla, 2007). Semakin kecil presentase jumlah batas toleransi kesalahan maka semakin akurat

nilai sampel yang menggambarkan populasi. Jika terdapat batas toleransi kesalahan sebesar 5% maka tingkat keakuratan yaitu 95% dan apabila besarnya 2% maka keakuratannya 98%. Dengan begitu dapat dihitung nilai sampel dari populasi pengunjung *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan menggunakan batas toleransi kesalahan 10%, dengan perhitungan menggunakan teknik slovin didapatkan hasil 99,754 yang dibulatkan menjadi 100. Jadi jumlah sampel yang digunakan adalah 100 responden.

Diketahui $N = 40560$, $e = 0,1$ maka $40560 / 406,6 = 99,754$

$$n = \frac{40560}{1 + 40560 (0,1)^2}$$

3.6 Instrumen

Metode penyusunan instrumen merupakan suatu hal yang penting dalam penelitian, karena metode ini merupakan strategi atau cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dalam penelitian dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan, keterangan, kenyataan, dan informasi yang dapat dipercaya. Dalam penelitian metode pengumpulan data menggunakan metode kuisioner dengan rincian pertanyaannya menggunakan webqual 4.0. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert 5 *point* yang dimulai dari Sangat Tidak Setuju sampai Sangat Setuju untuk kinerja (*performance*), Sangat Tidak Penting sampai Sangat Penting untuk kepentingan (*importance*), sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Barnes dan Vidgen, 2001). Kisi – kisi yang digunakan diadaptasi dari penelitian Barnes dan Vidgen pada model webqual 4.0 yang telah diolah oleh (Diana, 2014). Adapun kisi – kisi kuisionernya terlampir dalam Lampiran C.

Skala pengukuran merupakan sebuah acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut dapat digunakan yang hasilnya berupa data kuantitatif (Sugiyono, 2016). Skala sikap yang digunakan untuk penelitian ini yakni skala likert. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. *Skala Likert* memiliki dua bentuk pernyataan yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif.

Tabel 3.2 Skala *Linkert* Pernyataan Positif dan Negatif

No	Pertanyaan	Skala untuk pernyataan positif	Skala untuk pernyataan negatif
1	Sangat Setuju (SS)	5	1
2	Setuju (S)	4	2
3	Netral (N)	3	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	4
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

Sumber: (Siregar, 2013)

Instrumen penelitian merupakan sebuah alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama.

3.6.1 Kuisisioner

Kuisisioner merupakan sebuah teknik yang digunakan sebagai pengumpulan informasi yang memungkinkan seseorang mempelajari sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawab (Siregar, 2013). Kuisisioner dibedakan menjadi dua yaitu a) Kuisisioner tertutup adalah, responden tidak diberikan kesempatan dalam mengeluarkan pendapat saat mengisi kuisisioner. b) Kuisisioner terbuka adalah responden diberikan keluasaan dalam memberikan pendapat saat mengisi kuisisioner sesuai dengan keinginan responden. Kuisisioner yang digunakan adalah jenis kuisisioner terbuka, agar responden bisa menilai *website* Dinas Kabupaten Pasuruan dengan apa yang mereka rasakan.

3.6.2 Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Instrumen yang valid menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid . Validitas atau kesahihan adalah sejauh mana suatu alat ukur atau instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2016). Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengetahui instrumen yang digunakan sudah tepat untuk mengukur apa yang ingin diukur yaitu: Uji validitas rupa (*face validity*) merupakan validitas yang digunakan sebagai alat pengukur instrumen penelitian dari segi bentuk dan penampilan instrumen (Siregar, 2013).

Uji validitas isi (*content validity*) merupakan validitas isi yang berkaitan dengan kemampuan suatu instrumen dalam mengukur isi (konsep) yang harus diukur (Sugiyono, 2016). Untuk menguji validitas isi dapat menggunakan pendapat dari ahli (*expert judgement*). Validitas isi dapat dihitung menggunakan rumus Aiken's V. Aiken merumuskan formula Aiken's V untuk menghitung *content-validity coefficient* yang didasarkan pada hasil penilaian panel ahli sebanyak n orang terhadap suatu aitem mengenai sejauh mana aitem tersebut mewakili konstruk yang diukur dengan nilai koefisien Aiken's V berkisar antara 0 – 1 (Azwar,2013) .Dengan rumus :

$$V = \sum s / [n(c - 1)] \quad (3.2)$$

Keterangan :

$s = r - l_o$

l_o =Angka penilaian validitas yang terendah (misalnya 1)

c = Angka penilaian validitas tertinggi (misalnya 5)

r = angka yang diberikan oleh penilai

Sebagai contoh, satu aitem dalam tes dinilai relevansinya oleh sebuah panel penilai yang terdiri dari tiga orang ahli, dengan memakai rentang angka 1 sampai dengan 5, Jadi $n = 3$, $l_0 = 1$ dan $c = 5$.

Misalkan:

Penilai pertama memberikan angka 3, maka $s_1 = 3 - 1 = 2$

Penilai kedua memberikan angka 4, maka $s_2 = 4 - 1 = 3$

Penilai ketiga memberikan angka 4, maka $s_3 = 4 - 1 = 3$

$\Sigma s = s_1 + s_2 + s_3 = 2 + 3 + 3 = 8$

$V = 8 / [3(5 - 1)] = 0,667$

Dikarenakan rentang angka V yang dapat diperoleh adalah antara 0 sampai dengan 1,00 maka angka 0,667 dapat diinterpretasikan sebagai koefisien yang cukup tinggi bagi aitem tersebut. Artinya aitem tersebut memiliki validitas isi yang baik dan mendukung validitas isi tes secara keseluruhan.

Uji validitas konstruk (*construct validity*) merupakan validitas yang berkaitan dengan kesanggupan suatu alat ukur dalam mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat (Siregar, 2013). Validitas konstruk dapat diuji jika koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3 ; 2) Jika koefisien korelasi *product moment* > r -Tabel (α ; $n - 2$) n = jumlah sampel ; 3) Nilai Sig. < α . berikut adalah rumus untuk menghitung validitas sebuah instrumen menggunakan korelasi *product moment* yaitu:

$$r_{hitung} = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[n(\Sigma X^2) - (\Sigma X)^2][n(\Sigma Y^2) - (\Sigma Y)^2]}} \quad (3.3)$$

Di mana:

n = Jumlah responden

X = Skor total dari variabel (jawaban responden)

Y = Skor total dari variabel (jawaban responden)

Reliabilitas Sebuah Instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen cukup baik untuk dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel dapat menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataan, maka berapa kali pun diambil, akan tetap sama.

Ada beberapa teknik yang dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas suatu instrumen (Siregar S. , 2013), diantaranya menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Teknik *Alpha Cronbach* merupakan teknik yang digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian *reabel* atau tidak, bila jawaban yang diberikan responden berbentuk skala, seperti 1-3, 1-5, dan 1-7 atau jawaban responden yang menginterpretasikan penilaian sikap. Misalnya, responden memberikan jawaban sebagai berikut a) Sangat memuaskan (SM)= 5, b)

Memuaskan (M) = 4, c) Netral (N) = 3, d) Tidak memuaskan = 2, e) Sangat tidak memuaskan (STS) = 1

Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, apabila koefisien realibilitas (r_{11}) > 0,6. Berikut adalah tahapan perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*, yaitu:

a.) Menentukan nilai varians setiap butir pertanyaan.

$$\sigma^2_i = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n} \quad (3.4)$$

b.) Menentukan nilai varians total.

$$\sigma^2_t = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{N}}{N} \quad (3.5)$$

c.) Menentukan reliabilitas instrumen.

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] = \left[1 - \frac{\sum \sigma^2_b}{\sigma^2_t} \right] \quad (3.6)$$

Di mana :

N = Jumlah sampel

X_i = Jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

$\sum X$ = Total jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

σ^2_t = Varians total

$\sum \sigma^2_b$ = Jumlah varians butir

K = Jumlah butir pertanyaan

r_{11} = Koefisien reliabilitas instrumen

Setelah kuisioner disusun, selanjutnya kuisioner diuji menggunakan validitas rupa (*face validity*) dengan melakukan pengecekan instrumen dari segi penampilan dan validitas isi (*content validity*) berkaitan dengan kemampuan suatu instrumen dalam mengukur isi (konsep) yang diukur dengan menggunakan pendapat dari ahli (*expert judgement*). Para ahli diminta pendapatnya mengenai instrumen yang telah disusun yang hasilnya para ahli akan memberikan keputusan seperti instrumen dapat digunakan tanpa perbaikan, ada perbaikan, atau dirombak total. Pada penelitian ini menggunakan 2 orang ahli untuk menilai instrumen dengan rancangan kuisioner dapat dilihat pada Lampiran D. Berikut ini adalah hasil dari pengembangan instrumen yang dilakukan kepada pihak dua orang ahli. Hasil uji terhadap dua panel penguji yang terdapat pada Lampiran E menyatakan bahwa terdapat 28 pernyataan yang tidak valid yaitu US01, US02,

US03, US04, US05, US06, US07, US08, US10, US11, US12, US13, US14, IQ1, IQ2, IQ5, IQ6, IQ7, IQ8, IQ9, IQ11, IQ12, SIQ3, SIQ4, SIQ5, SIQ6, SIQ7, SIQ8 dan 6 pernyataan yang valid yaitu US9, IQ3, IQ4, IQ10, SIQ1, SIQ2. Setelah mendapatkan revisi perbaikan dari kedua panel ahli, maka 34 pernyataan tersebut akhirnya layak untuk disebar kepada responden.

Pengujian validitas butir pernyataan instrumen penelitian menggunakan *tool* aplikasi statistik yaitu SPSS. Langkah pertama yang harus dilakukan adalah menyusun kuisiener kemudian menyebarkan kuisiener kepada 30 responden secara acak, dimana para responden tersebut pernah mengakses *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan. Setelah data kuisiener terkumpul maka dilakukan rekap kuisiener yang kemudian dilakukan uji validasi kuisiener. Setelah uji validasi dilanjutkan dengan uji reliabilitas kuisiener. Nilai ukur validitas dapat dilihat pada kolom *corrected item-Total Correlation* pada Lampiran F jika nilai korelasi $> 0,361$ dengan taraf signifikansi 5%, maka pernyataan tersebut valid. Kuisiener dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* $\alpha \geq 0,70$. Jika terdapat data validitas dan reliabilitas yang rendah maka akan digugurkan (Suryabrata, 2015).

Hasil uji validitas dan reliabilitas pada variabel *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* dapat dilihat pada Lampiran F yang telah diuji kepada 30 responden. Pada variabel *usability* terdapat satu pernyataan yang tidak valid dengan nilai 0,217 yaitu pernyataan warna *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan tidak menyebabkan kelelahan pada mata saat melihat tampilan *website*, untuk uji reliabilitas variabel *usability* didapatkan nilai 0,887 artinya variabel *usability* sudah reliabel. Kemudian pada variabel *information quality* semua pernyataan dinyatakan valid karena nilai korelasinya lebih besar dari 0,361, untuk uji reliabilitas variabel *information quality* didapatkan nilai 0,894 artinya variabel *information quality* sudah reliabel. Selanjutnya pada variabel *service interaction quality* semua pernyataan juga dinyatakan valid karena nilai korelasinya lebih besar dari 0,361, untuk uji reliabilitas variabel *service interaction quality* didapatkan nilai 0,795 artinya variabel *usability* sudah reliabel. Dengan begitu pernyataan yang akan digunakan untuk penyebaran kuisiener kepada 100 responden adalah 13 pernyataan dari variabel *usability*, 12 dari variabel *information quality*, dan 8 dari variabel *service interaction quality*. Analisis Data

Data yang diolah pada analisis penelitian ini adalah data primer, data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek yang diteliti (Siregar, 2014). Untuk menghasilkan informasi tentang *website* Dinas Pendidikan Kab.Pasuruan diperlukan data sekunder sebagai data informasi. Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengelola (Siregar S. , 2014). Dalam penelitian kuantitatif analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2016).

Analisis data dilakukan setelah mendapatkan data kuisisioner yang telah diisi oleh responden. Dari hasil penyebaran kuisisioner didapatkan sebanyak 100 responden dengan rancangan kuisisioner seperti pada Lampiran G. Setelah melakukan pengumpulan data, selanjutnya data ditabulasi dan menghasilkan data kuantitatif. Data kuantitatif tersebut diolah dan dilakukan perhitungan menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui *mean*, *median*, *modus*, *standar deviasi*, *varians* pada setiap butir pertanyaan yang berada pada kuisisioner. Hasil dari analisis deskriptif kemudian dikategorikan berdasarkan 6 kategori dari kategori sangat rendah sampai sangat tinggi.

Selanjutnya, perhitungan tingkat penilaian kinerja dengan pembobotan nilai yang dilakukan dengan cara mengalikan setiap skala dengan skor yang telah ditentukan. Skala STS (Sangat Tidak Setuju) dikalikan skor 1, skala TS (Tidak Setuju) dikalikan skor 2, N (Netral) dikalikan skor 3, S (Setuju) dikalikan skor 4, dan SS (Sangat Setuju) dikalikan 5. Kemudian menghitung rata-rata pada setiap indikator yang akan menghasilkan nilai perpotongan sumbu X (rata-rata penilaian kinerja) dan Y (rata-rata penilaian kepentingan).

Selanjutnya, melakukan analisis IPA meliputi : a) perhitungan tingkat kesesuaian untuk mengetahui kinerja website sudah sesuai dengan kepentingan para penggunanya dan tingkat kepuasan pengguna, dimana X merupakan tingkat kinerja yang memberikan kepuasan pengguna, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pengguna. b) analisis kesenjangan (*gap*) dilakukan untuk melihat tingkat kualitas dari *website* yang ditinjau dari nilai kesenjangan (*gap*) antara kualitas yang dirasakan (aktual) dan kualitas yang diinginkan atau diharapkan (ideal). c) analisis kuadran digunakan untuk mengetahui indikator mana saja yang perlu dijaga, dipertahankan, dikurangi, dan dibiarkan.

3.7 Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan mengumpulkan hasil dari kuisisioner *online* yang telah dibuat pada *Google Form*. Dari *Google Form* data disebar menggunakan *link* yang telah disediakan oleh *Google Form*. Penyebaran dilakukan diberbagai sosial media seperti *WhatsApp*, *Facebook*, dan *Line* guna memperluas penyebaran kuisisioner. Penyebaran kuisisioner dilakukan dari tanggal 4 Juli – 24 Juli 2017.

3.8 Analisis Data

3.8.1 Pengolahan Data Kuantitatif

Pada penelitian kuantitatif kegiatan analisis data seperti pengumpulan data menggunakan kuisisioner, pengolahan dan penyajian data, melakukan perhitungan untuk mendeskripsikan data melalui analisis deskriptif (Siregar S. , 2013). Pengolahan data untuk penelitian dengan pendekatan kuantitatif adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumusan tertentu (Siregar, 2013). Pengolahan data meliputi yang pertama

Editing yaitu proses pengecekan atau memeriksa data yang telah berhasil dikumpulkan dilapangan. Tujuan dilakukan editing adalah untuk mengoreksi kesalahan-kesalahan dan kekurangan data yang terdapat pada catatan dilapangan. Kesalahan dapat diperbaiki dan kekurangan data dilengkapi dengan mengulangi pengumpulan data dengan cara penyisipan data (interpolasi). Dalam melakukan proses *editing* data, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam proses editing, anatara lain a) pengambilan sampel adalah proses pengecekan apakah dalam pengambilan sampel sudah memenuhi kaidah-kaidah atau belum. Kegiatan berupa pengecekan kategori sampel, jenis sampel yang digunakan dan penentuan jumlah sampel. b) Kejelasan data adalah mengecek apakah data yang telah masuk dapat dibaca dengan jelas, jika terdapat tulisan tangan atau singkatan yang kurang jelas perlu dilakukan verifikasi kepada pengumpul data. c) Kelengkapan isian adalah dilakukan pengecekan apakah isian responden ada yang kosong atau tidak. d) Keserasian jawaban adalah dilakukan pengecekan keserasian jawaban responden untuk menghindari terjadinya jawaban responden yang bertentangan. Yang kedua Codeting yaitu pemberian kode tertentu pada tiap data yang termasuk Kode Instrumen Penelitian. Dan yang ketiga adalah tabulasi yaitu proses penempatan data kedalam bentuk tabel yang telah diberi kode sesuai dengan kebutuhan analisis.

3.8.2 Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif adalah bentuk analisis data penelitian untuk menguji generalisasi hasil penelitian berdasarkan satu sampel. Analisis deskriptif ini menggunakan satu variabel atau lebih tetapi bersifat mandiri, oleh karena itu analisis ini tidak berbentuk perbandingan atau hubungan (Hasan, 2004) dalam (Siregar, 2013). Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau mengGambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi meliputi penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus median, perhitungan persentase, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi dan sebagainya (Sugiyono, 2016). Tujuannya adalah untuk memperoleh gambaran umum mengenai data yang sedang diukur (Siregar S. , 2014). Teknik analisis yang sering digunakan untuk mendeskripsikan data antara lain : a) ukuran pemusatan data (*mean*, *median* dan *modus*) ; b) ukuran penyebaran data (*standard deviation*, *varians*).

a) Ukuran pemusatan data

Rata-rata hitung (*mean*), menghitung rata-rata hitung dengan cara menjumlahkan semua data yang ada, kemudian dibagi dengan banyaknya data.

Rumus :

$$\bar{X} = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_i}{n} \text{ atau } \bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad (3.7)$$

Dimana : $\sum X_i$ = nilai tiap data, \bar{X} = mean, n = jumlah data

Median, merupakan nilai tengah dari suatu data yang telah disusun dari data terkecil sampai terbesar atau dari data terbesar sampai data terkecil.

Rumus :

$$Me = \frac{1}{2} (1 + n) \quad (3.8)$$

Di mana: n = jumlah data

Modus, merupakan nilai dari data yang paling sering muncul. Menghitung modus dilakukan dengan cara mencari nilai yang paling sering muncul diantara sebaran data.

b) Ukuran penyebaran data

Simpangan Baku (standar deviasi), nilai yang menunjukkan tingkat variasi kelompok data atau ukuran standar penyimpangan dari rata-ratanya. Lambang standar deviasi untuk populasi = σ (*tho*) dan untuk sampel = s .

Rumus :

$$s = \sqrt{\frac{\sum (X_i - \bar{X})^2}{n - 1}} \quad (3.9)$$

Varians, nilai varians dari sekelompok data dapat menjelaskan homogenitas dari data tersebut, semakin kecil varians dari sekelompok data maka semakin homogen, begitu juga sebaliknya semakin besar varians maka data semakin heterogen.

Rumus :

$$S^2 = \frac{[\sum_{x=1}^n (x_i - \bar{x})^2]}{n - 1} \quad (3.10)$$

Di mana:

S^2 = Varians

X_i = Data pengukuran

n = jumlah data

Setelah dilakukan perhitungan statistik deskriptif, hasil pemusatan data rata-rata dimasukkan ke dalam kategori skala. Kurva distribusi normal terbagi ke dalam enam bagian atau enam satuan standar deviasi. Tiga bagian terletak di kiri yang bernilai negatif dan tiga bagian terletak di kanan bernilai positif. Kategori dilakukan untuk melihat suatu variabel penelitian terdapat dalam tingkatan yang seperti apa (Azwar, 2012) . Kategori dalam penelitian ini terbagi menjadi 6 yakni :

Tabel 3.3 Kategori Nilai

Rentang Nilai (%)	Kategori
$83.35 < X \leq 100$	Sangat Tinggi
$66.68 < X \leq 83.35$	Tinggi
$50.01 < X \leq 66.68$	Cukup Tinggi
$33.34 < X \leq 50.01$	Cukup Rendah
$16.67 < X \leq 33.34$	Rendah
$0 < X \leq 16.67$	Sangat Rendah

Sumber : Azwar, 2012

Untuk menghitung nilai pada setiap variabel agar dapat disesuaikan dengan rentang nilai dan dikategorikan maka perhitungan dilakukan dengan rumus:

$$\text{Rentang nilai} = \frac{\text{nilai mean}}{\text{nilai skala tertinggi}} \times 100\% \quad (3.11)$$

3.8.3 Analisis Tingkat Kesesuaian

Analisis tingkat kesesuaian merupakan hasil dari perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan (*performance*) dengan skor kepentingan (*importance*) yang digunakan untuk mengetahui apakah kinerja website sudah sesuai dengan kepentingan para penggunanya dimana X merupakan tingkat kinerja atau persepsi, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan atau harapan (Supranto, 2011) dalam (Nasrullah, 2015). Analisis tingkat kesesuaian dihitung dengan menggunakan rumus :

$$\text{Rumus : } Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \quad (3.12)$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja

Yi = Skor penilaian kepentingan

Analisis tingkat kesesuaian akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan dari hasil analisis kuadran. Kriteria penilaian tingkat kesesuaian pengguna yaitu a) Tingkat kesesuaian lebih dari 100% artinya angka kinerja lebih dari yang diharapkan dan pengguna dapat dinyatakan sangat puas. b) Tingkat kesesuaian sama dengan 100% artinya apa yang diharapkan pengguna sesuai dengan kinerja yang dirasakan dan dapat dinyatakan bahwa pengguna puas. c) Tingkat kesesuaian kurang dari 100% artinya kinerja di bawah harapan pengguna, dan dalam hal ini berarti pengguna tidak puas.

Kategorisasi atribut dapat diklasifikasikan dalam suatu skala interval untuk menentukan skala interval yang dapat digunakan untuk menentukan skala prioritas sebagai acuan pengembangan kualitas *website*. Pada Tabel 3.7 menunjukkan klasifikasi dari tingkat kesesuaian penulis dalam menilai kualitas

website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan dengan interval adalah lebih kecil 80% dan lebih besar dari 100%.

Tabel 3.4 Kategori Interval Tingkat Kesesuaian

No	Interval (%)
1	<80%
2	80% - 90%
3	90% - 100%
4	>100%

Sumber : Diolah dari (Supranto, 2011)

3.8.4 Analisis Kesenjangan (*Gap*)

Analisis kesenjangan (*gap*) digunakan sebagai cara untuk melihat tingkat kualitas dari *website* yang ditinjau dari nilai kesenjangan (*gap*) antara kualitas yang dirasakan (aktual) dan kualitas yang diinginkan atau diharapkan (ideal) (Santoso dan Anwar, 2015). Analisis kesenjangan (*gap*) kesesuaian dihitung dengan menggunakan rumus :

$$Qi (Gap) = Perf(i) - Imp(i) \quad (3.13)$$

Keterangan :

$Qi (Gap)$ = tingkat kesenjangan kualitas

$Perf(i)$ = nilai kualitas yang dirasakan saat ini atau aktual (*performance*)

$Imp(i)$ = nilai kualitas ideal yang penting untuk dikembangkan (*importance*)

Dalam analisis kesenjangan (*gap*) tingkat kualitas yang baik bernilai positif atau $Qi (gap) \geq 0$. Hal ini menandakan kualitas aktual telah memenuhi kualitas ideal yang diharapkan oleh para responden. Apabila hasil $Qi (gap) < 0$ atau bernilai negatif, tingkat kualitas dinyatakan masih kurang sehingga belum memenuhi keinginan ideal dari pengguna.

3.9 Interpretasi

Interpretasi, proses interpretasi yang didapat dari proses penelitian seperti *sampling*, pengembangan instrumen, dan analisis data berupa tabel yang merangkum informasi statistik, bagan berupa gambar, tabel dan penjelasan terperinci tentang hasil statistik. Setelah melaporkan dan menjelaskan hasil secara terperinci, maka peneliti akan menyimpulkan penelitian dengan merangkum semua hasil yang telah didapat, mengembangkan penjelasan untuk hasil, menyatakan keterbatasan dalam penelitian, dan memberikan saran-saran bagi penelitian di masa mendatang (Creswell, 2015).

3.10 Rekomendasi

Dalam penelitian ini, rekomendasi dijelaskan dalam bentuk rangkuman hasil penelitian dan pemberian rekomendasi usulan perbaikan bagi kualitas yang

kurang baik yang ada pada variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*.



BAB 4 ANALISIS DATA

4.1 Analisis Deskriptif Variabel Webqual

4.1.1 Analisis Deskriptif Variabel *Usability*

Pada variabel *usability* terdapat 7 indikator. Hasil dari rekapitulasi analisis deskriptif disajikan dalam Tabel 4.1 dan Tabel 4.2. Untuk Tabel 4.1 merupakan hasil Gambaran dari pemusatan data dan persebaran data dari variabel *usability* bagian kinerja (*performance*) dan Tabel 4.2 merupakan hasil dari pemusatan data dan persebaran data dari variabel *usability* bagian kepentingan (*importance*).

Tabel 4.1 Analisis Deskriptif Variabel *Usability* Bagian Kinerja (*Performance*)

Variabel	Indikator	Kode	Mean			Modus	Medi an	Std. Deviati on	Vari ans
			Mean per indikator	Persentase	Keterangan				
Usability	Situs dapat dikenali dari interface awal	US01	3,83	76,50%	Tinggi	4	4	0,91	0,83
		US02							
	Simbol dapat mudah dikenali	US03	3,73	74,60%	Tinggi	4	4	0,95	0,91
		US04							
	Desain warna web nyaman dilihat	US05	3,05	61,00%	Cukup Tinggi	3	3	1,08	1,16
	Jenis dan ukuran huruf mudah dibaca	US06	3,47	69,30%	Tinggi	4	4	0,98	0,96
		US07							
	Warna background kontras dengan warna huruf	US08	3,28	65,50%	Cukup Tinggi	3	3	0,94	0,88
		US09							
	Antar halaman cepat ditampilkan	US10	3,55	71,90%	Tinggi	4	4	1,02	1,03
		US11							
	Alamat situs mudah diingat	US12	3,56	71,10%	Tinggi	4	4	1,07	1,15
		US13							
Total			3,49	69,84%	Tinggi	4	4	0,99	0,99

Dalam rekapitulasi analisis deskriptif bagian (*performance*) pada variabel *usability* yang terdapat pada Tabel 4.1 menunjukkan hasil nilai *mean* tertinggi terdapat pada indikator “Situs dapat dikenali dari *interface* awal” sebesar 3,83 dan *mean* terendah terdapat pada indikator “Desain warna *web* nyaman dilihat” sebesar 3,05. Hasil dari nilai yang sering muncul (*modus*) dan nilai tengah (*median*) dari 13 pernyataan, total rata-rata responden sebagian besar memberikan jawaban 4 yang artinya setuju terhadap pernyataan terdapat pada indikator tersebut. Nilai persentase *mean* pada tiap indikator berdasarkan Persamaan 3.11 menunjukkan 2 indikator masuk dalam kategori cukup tinggi dan 5 indikator masuk dalam kategori tinggi. Sehingga total dari rata-rata pada variabel *usability* bagian kinerja (*performance*) adalah sebesar 3,49 yang memiliki *standard deviation* sebesar 0,99 dan nilai *varian* sebesar 0,99 dengan nilai persentase dari rata-rata variabel *usability* sebesar 69,84% dan masuk dalam kategori tinggi.

Tabel 4.2 Analisis Deskriptif Variabel *Usability* Bagian Kepentingan (*Importance*)

Variabel	Indikator	Kode	Mean			Modus	Medi an	Std. Deviati on	Vari ans
			Mean per indikator	Persentase	Keterangan				
Usability	Situs dapat dikenali dari <i>interface</i> awal	US01	3,96	79,10%	Tinggi	4	4	0,92	0,85
		US02							
	Simbol dapat mudah dikenali	US03	3,97	79,40%	Tinggi	4	4	0,97	0,94
		US04							
	Desain warna <i>web</i> nyaman dilihat	US05	3,52	70,40%	Tinggi	4	4	1,11	1,22
	Jenis dan ukuran huruf mudah dibaca	US06	3,86	77,10%	Tinggi	4	4	0,97	0,95
		US07							
	Warna <i>background</i> kontras dengan warna huruf	US08	3,69	73,70%	Tinggi	4	4	1,07	1,15
		US09							
	Antar halaman cepat ditampilkan	US10	3,92	78,30%	Tinggi	5	4	1,00	0,99
		US11							
	Alamat situs mudah diingat	US12	3,98	79,60%	Tinggi	4	4	1,01	1,01
		US13							
Total			3,84	76,80%	Tinggi	4	4	1,01	1,02

Dalam rekapitulasi analisis deskriptif bagian (*importance*) pada variabel *usability* yang terdapat pada Tabel 4.2 menunjukkan hasil nilai *mean* tertinggi terdapat pada indikator “Alamat situs mudah diingat” sebesar 3,98 dan *mean* terendah terdapat pada indikator “Desain warna *web* nyaman dilihat” sebesar 3,52. Hasil dari nilai yang sering muncul (*modus*) dan nilai tengah (*median*) dari 13 pernyataan, total rata-rata responden sebagian besar memberikan jawaban 4 yang artinya setuju terhadap pernyataan terdapat pada indikator tersebut. Nilai persentase *mean* pada semua indikator berdasarkan Persamaan 3.11 menunjukkan bahwa semua indikator pada variabel *information quality* dari aspek *importance* masuk dalam kategori tinggi. Sehingga didapatkan hasil total *mean* semua indikator sebesar 3,84 dan memiliki *standard deviation* sebesar 1,01 dan nilai *varian* sebesar 1,02 dengan nilai persentase dari rata-rata variabel *usability* sebesar 76,73% dan masuk dalam kategori tinggi.

4.1.2 Analisis Deskriptif Variabel *Information Quality*

Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Variabel *Information Quality* Bagian Kinerja (*Performance*)

Variabel	Indikator	Kode	Mean			Mo dus	Medi an	Std. Devi ation	Varia ns
			Mean per indikator	Persentase	Keterangan				
Information Quality	Informasi cukup jelas	IQ01	3,65	72,90%	Tinggi	4	4	0,89	0,79
		IQ02							
	Informasi terpercaya	IQ03	3,50	69,90%	Tinggi	4	4	1,02	1,04
		IQ04							
	Informasi <i>up-to-date</i>	IQ05	3,26	65,10%	Tinggi	3	3	1,08	1,17
		IQ06							
	Informasi bermanfaat untuk pengguna	IQ07	3,45	68,90%	Tinggi	4	4	1,01	1,01
		IQ08							
	Informasi yang disajikan beragam	IQ09	3,53	70,60%	Tinggi	4	4	0,99	0,98
		IQ10							
	Ada penambahan pengetahuan dari informasi <i>website</i>	IQ11	3,54	70,70%	Tinggi	4	4	0,95	0,90
		IQ12							
Total			3,48	69,68%	Tinggi	4	4	0,99	0,98

Dalam rekapitulasi analisis deskriptif bagian (*performance*) pada variabel *information quality* yang terdapat pada Tabel 4.3 menunjukkan hasil nilai *mean* tertinggi terdapat pada indikator “Informasi cukup jelas” sebesar 3,65 dan *mean* terendah terdapat pada indikator “Informasi *up to date*” sebesar 3,26. Hasil dari

nilai yang sering muncul (*modus*) dan nilai tengah (*median*) dari 12 pernyataan, total rata-rata responden sebagian besar memberikan jawaban 4 yang artinya setuju terhadap pernyataan terdapat pada indikator tersebut. Nilai persentase *mean* berdasarkan Persamaan 3.11 pada tiap-tiap indikator menunjukkan 1 indikator masuk dalam kategori cukup tinggi dan 5 indikator masuk dalam kategori tinggi. Sehingga total dari rata-rata pada variabel *information quality* bagian kinerja (*performance*) adalah sebesar 3,48 yang memiliki *standard deviation* sebesar 0,99 dan nilai *varian* sebesar 0,98 dengan nilai persentase dari rata-rata variabel *usability* sebesar 69,68% dan masuk dalam kategori tinggi.

Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Variabel *Information Quality* Bagian Kepentingan (*Importance*)

Variabel	Indikator	Kode	Mean			Modus	Median	Std. Deviation	Varians
			Mean per indikator	Persentase	Keterangan				
Information Quality	Informasi cukup jelas	IQ01	3,94	78,70%	Tinggi	4	4	0,94	0,89
		IQ02							
	Informasi terpercaya	IQ03	3,90	77,90%	Tinggi	5	4	1,03	1,06
		IQ04							
	Informasi up-to-date	IQ05	3,76	75,10%	Tinggi	4	4	1,05	1,11
		IQ06							
	Informasi bermanfaat untuk pengguna	IQ07	3,72	74,30%	Tinggi	4	4	1,01	1,02
		IQ08							
	Informasi yang disajikan beragam	IQ09	3,75	75,00%	Tinggi	4	4	0,99	0,97
		IQ10							
	Ada penambahan pengetahuan dari informasi website	IQ11	3,77	75,40%	Tinggi	4	4	0,99	0,98
		IQ12							
Total			3,80	76,07%	Tinggi	4	4	1,00	1,00

Dalam rekapitulasi analisis deskriptif bagian (*importance*) pada variabel *information quality* yang terdapat pada Tabel 4.4 menunjukkan hasil nilai *mean* tertinggi terdapat pada indikator “Informasi cukup jelas” sebesar 3,94 dan *mean* terendah terdapat pada indikator “Informasi bermanfaat untuk pengguna” sebesar 3,72. Hasil dari nilai yang sering muncul (*modus*) dan nilai tengah (*median*) dari 12 pernyataan, total rata-rata responden sebagian besar memberikan jawaban 4 yang artinya setuju terhadap pernyataan terdapat pada indikator tersebut. Nilai persentase *mean* berdasarkan Persamaan 3.11 pada semua indikator menunjukkan indikator tersebut masuk dalam kategori tinggi. Sehingga total dari rata-rata pada variabel *information quality* bagian kepentingan

(importance) adalah sebesar 3,80 yang memiliki *standard deviation* sebesar 1,00 dan nilai *varian* sebesar 1,00 dengan nilai persentase dari rata-rata variabel *usability* sebesar 76,07% dan masuk dalam kategori tinggi.

4.1.3 Analisis Deskriptif Variabel *Service Interaction Quality*

Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel *Service Interaction Quality* Bagian Kinerja (*Performance*)

Variabel	Indikator	Kode	Mean			Modus	Medi an	Std. Devia tion	Vari ans
			Mean per indika tor	Persentase	Keterangan				
Service Interacti on Quality	Situs memiliki reputasi yang baik	SIQ01	3,83	76,60%	Tinggi	4	4	1,00	1,00
		SIQ02							
	Kemudahan memberikan masukan / saran melalui Email	SIQ03	3,70	74,00%	Tinggi	4	4	0,97	0,94
		SIQ04							
	Kemudahan berkomunikasi dengan organisasi (<i>link</i> ke SKPD)	SIQ05	3,30	66,00%	Cukup Tinggi	3	3	1,02	1,04
		SIQ06							
	Kecepatan merespon dan memberikan tanggapan	SIQ07	3,24	64,70%	Cukup Tinggi	4	3	1,06	1,12
		SIQ08							
Total			3,52	70,33%	Tinggi	4	4	1,01	1,02

Dalam rekapitulasi analisis deskriptif bagian (*performance*) pada variabel *service interaction quality* yang terdapat pada Tabel 4.5 menunjukkan hasil nilai *mean* tertinggi terdapat pada indikator “Situs memiliki reputasi yang baik” sebesar 3,83 dan *mean* terendah terdapat pada indikator “kecepatan merespon dan memberikan tanggapan” sebesar 3,24. Hasil dari nilai yang sering muncul (*modus*) dan nilai tengah (*median*) dari 8 pernyataan menunjukkan bahwa responden setuju terhadap pernyataan pada indikator tersebut. Nilai persentase berdasarkan Persamaan 3.11 pada tiap indikator menunjukkan 2 indikator masuk dalam kategori “cukup tinggi” dan 2 indikator masuk dalam kategori “tinggi”. Sehingga total dari rata-rata pada variabel *service interaction quality* bagian kinerja (*performance*) adalah sebesar 3,52 yang memiliki *standard deviation* sebesar 1,01 dan nilai *varian* sebesar 1,02 dengan nilai persentase dari rata-rata variabel *usability* sebesar 70,33% dan masuk dalam kategori tinggi.

Tabel 4.6 Analisis Variabel *Service Interaction Quality* Bagian Kepentingan (*Importance*)

Variabel	Indikator	Kode	Mean			Modus	Median	Std. Deviation	Varians
			Mean per indikator	Persentase	Keterangan				
Service Interaction Quality	Situs memiliki reputasi yang baik	SIQ01	4,00	79,90%	Tinggi	5	4	1,01	1,01
		SIQ02							
	Kemudahan memberikan masukan / saran melalui Email	SIQ03	4,01	80,10%	Tinggi	4	4	0,92	1,85
		SIQ04							
	Kemudahan berkomunikasi dengan organisasi (link ke SKPD)	SIQ05	3,65	73,00%	Tinggi	4	4	1,06	1,12
		SIQ06							
	Kecepatan merespon dan memberikan tanggapan	SIQ07	3,67	73,40%	Tinggi	4	4	1,09	1,19
		SIQ08							
Total			3,83	76,60%	Tinggi	5	4	1,02	1,04

Dalam rekapitulasi analisis deskriptif bagian (*importance*) pada variabel *service interaction quality* yang terdapat pada Tabel 4.6 menunjukkan hasil nilai *mean* tertinggi terdapat pada indikator “Kemudahan memberikan masukan/saran melalui email” sebesar 4,01 dan *mean* terendah terdapat pada indikator “Kemudahan berkomunikasi dengan organisasi” sebesar 3,65. Hasil dari nilai yang sering muncul (*modus*) dan nilai tengah (*median*) dari 8 pernyataan, total rata-rata responden sebagian besar memberikan jawaban 4 dan 5. Jawaban 4 artinya setuju dan jawaban 5 artinya sangat setuju terhadap pernyataan yang terdapat pada indikator tersebut. Nilai persentase berdasarkan Persamaan 3.11 pada tiap-tiap indikator menunjukkan 4 indikator masuk dalam kategori tinggi. Sehingga total dari rata-rata pada variabel *service interaction quality* bagian kepentingan (*importance*) adalah sebesar 3,83 yang memiliki *standard deviation* sebesar 1,02 dan nilai *varian* sebesar 1,04 dengan nilai persentase dari rata-rata variabel *usability* sebesar 76,60% dan masuk dalam kategori tinggi.

4.2 Perhitungan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan

Perhitungan tingkat penilaian kinerja (*performance*) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kinerja *website* saat ini yang dirasakan oleh pengguna *website* Dinas Pendidikan. Perhitungan tingkat penilaian kepentingan (*importance*) digunakan untuk mengetahui nilai kondisi *website* yang diinginkan oleh pengguna.

4.2.1 Perhitungan Tingkat Penilaian Kinerja *Usability*

Tabel 4.7 Tingkat Penilaian Kinerja (*Performance*) *Usability*

INDIKATOR	KODE	SKALA					SKOR					TOTAL SKOR	RATA-RATA	RATA-RATA Per. INDIKATOR
		STS	TS	N	S	SS	STS	TS	N	S	SS			
Situs dapat dikenali dari <i>interface</i> awal	US01	2	9	17	55	17	2	18	51	220	85	376	3,76	3,83
	US02	1	8	17	49	25	1	16	51	196	125	389	3,89	
Simbol dapat mudah dikenali	US03	1	7	19	48	25	1	14	57	192	125	389	3,89	3,73
	US04	4	8	31	41	16	4	16	93	164	80	357	3,57	
Desain warna web nyaman dilihat	US05	6	26	36	21	11	6	52	108	84	55	305	3,05	3,05
Jenis dan ukuran huruf mudah dibaca	US06	2	21	26	37	14	2	42	78	148	70	340	3,40	3,47
	US07	0	16	29	41	14	0	32	87	164	70	353	3,53	
Warna <i>background</i> kontras dengan warna huruf	US08	2	16	33	40	9	2	32	99	160	45	338	3,38	3,28
	US09	4	18	42	29	7	4	36	126	116	35	317	3,17	
Antar halaman cepat ditampilkan	US10	3	16	33	30	18	3	32	99	120	90	344	3,44	3,55
	US11	1	12	28	39	20	1	24	84	156	100	365	3,65	
Alamat situs mudah diingat	US12	4	23	28	31	14	4	46	84	124	70	328	3,28	3,56
	US13	1	9	25	36	29	1	18	75	144	145	383	3,83	
Rata – Rata														3,49

Dalam perhitungan tingkat penilaian kinerja (*performance*) pada variabel *usability* yang terdapat pada Tabel 4.7 perhitungan dimulai dari mengubah setiap skala menjadi nilai yaitu dari skala Sangat Tidak Setuju (1) dengan nilai 1 sampai dengan Sangat Setuju (SS) dengan nilai 5 dan selanjutnya dilakukan pembobotan dengan mengkalikan setiap skala dengan skor tertentu yaitu skala 1 dikalikan dengan skor 1 sampai dengan skala 5 dikalikan dengan skor 5. Sehingga hasil rata-rata dari keseluruhan indikator pada tingkat penilaian kinerja adalah sebesar 3.49 yang akan menjadi nilai perpotongan sumbu X pada analisis kuadran IPA.

Tabel 4.8 Tingkat Penilaian Kepentingan (*Importance*) *Usability*

INDIKATOR	KODE	SKALA					SKOR					TOTAL SKOR	RATA-RATA	RATA-RATA Per. INDIKATOR
		STS	TS	N	S	SS	STS	TS	N	S	SS			
Situs dapat dikenali dari interface awal	US01	0	7	23	40	30	0	14	69	160	150	393	3,93	3,96
	US02	1	6	21	38	34	1	12	63	152	170	398	3,98	
Simbol dapat mudah dikenali	US03	1	6	18	39	36	1	12	54	156	180	403	3,03	3,97
	US04	3	7	16	44	30	3	14	48	176	150	391	3,91	
Desain warna web nyaman dilihat	US05	5	14	24	38	19	5	28	72	152	95	352	3,52	3,52
Jenis dan ukuran huruf mudah dibaca	US06	1	12	20	40	27	1	24	60	160	135	380	3,80	3,86
	US07	0	11	16	44	29	0	22	48	176	145	391	3,91	
Warna background kontras dengan warna huruf	US08	1	13	20	40	26	1	26	60	160	130	377	3,77	3,69
	US09	4	16	19	38	23	4	32	57	152	115	360	3,60	
Antar halaman cepat ditampilkan	US10	1	8	26	32	33	1	16	78	128	165	388	3,88	3,92
	US11	1	9	19	36	35	1	18	57	114	175	395	3,95	
Alamat situs mudah diingat	US12	2	10	16	42	30	2	20	48	168	150	388	3,88	3,98
	US13	1	9	12	37	41	1	18	36	148	205	404	4,08	
Rata – rata														3,84

Dalam perhitungan tingkat penilaian kepentingan (*importance*) pada variabel *usability* yang terdapat pada Tabel 4.8 perhitungan dimulai dari mengubah setiap skala menjadi nilai yaitu dari skala Sangat Tidak Setuju (1) dengan nilai 1 sampai dengan Sangat Setuju (SS) dengan nilai 5 dan selanjutnya dilakukan pembobotan dengan mengkalikan setiap skala dengan skor tertentu yaitu skala 1 dikalikan dengan skor 1 sampai dengan skala 5 dikalikan dengan skor 5. Sehingga hasil rata-rata dari keseluruhan indikator pada tingkat penilaian kepentingan adalah sebesar 3,84 yang akan menjadi nilai perpotongan sumbu Y pada analisis kuadran IPA.

4.2.2 Perhitungan Tingkat Penilaian *Information Quality*

Tabel 4.9 Tingkat Penilaian Kinerja (*Performance*) *Information Quality*

INDIKATOR	KODE	SKALA					SKOR					TOTAL SKOR	RATA-RATA Per. PERTANYAAN	RATA-RATA Per. INDIKATOR
		STS	TS	N	S	SS	STS	TS	N	S	SS			
Informasi cukup jelas	IQ01	0	10	30	46	14	0	20	90	184	70	364	3.64	3.65
	IQ02	2	6	37	35	20	2	12	111	140	100	365	3.65	
Informasi terpercaya	IQ03	4	18	33	32	13	4	36	99	128	65	332	3.32	3.50
	IQ04	1	12	26	41	20	1	24	78	164	100	367	3.67	
Informasi <i>up to date</i>	IQ05	6	20	33	30	11	6	40	99	120	55	320	3.20	3.26
	IQ06	7	14	33	33	13	7	28	99	132	65	331	3.31	
Informasi bermanfaat untuk pengguna	IQ07	3	17	29	33	18	3	34	87	132	90	346	3.46	3.45
	IQ08	2	14	35	37	12	2	28	105	148	60	343	3.43	
Informasi yang diajikan beragam	IQ09	2	13	35	35	15	2	26	105	140	75	348	3.48	3.53
	IQ10	1	17	24	39	19	1	34	72	156	95	358	3.58	
Ada penambahan pengetahuan dari informasi <i>website</i>	IQ11	2	9	38	35	16	2	18	114	140	80	354	3.54	3.54
	IQ12	2	14	27	43	14	2	28	81	172	70	353	3.53	
Rata – rata														3,48

Dalam perhitungan tingkat penilaian kinerja (*performance*) pada variabel *information quality* yang terdapat pada Tabel 4.9 perhitungan dimulai dari mengubah setiap skala menjadi nilai yaitu dari skala Sangat Tidak Setuju (1) dengan nilai 1 sampai dengan Sangat Setuju (SS) dengan nilai 5 dan selanjutnya dilakukan pembobotan dengan mengkalikan setiap skala dengan skor tertentu yaitu skala 1 dikalikan dengan skor 1 sampai dengan skala 5 dikalikan dengan skor 5. Sehingga hasil rata-rata dari keseluruhan indikator pada tingkat penilaian kinerja adalah sebesar 3.45 yang akan menjadi nilai perpotongan sumbu X pada analisis kuadran IPA.

Tabel 4.10 Tingkat Penilaian Kepentingan (*Importance*) *Information Quality*

INDIKATOR	KODE	SKALA					SKOR					TOTAL SKOR	RATA-RATA Per. PERTANYAAN	RATA - RATA Per. INDIKATOR
		STS	TS	N	S	SS	STS	TS	N	S	SS			
Informasi cukup jelas	IQ01	0	9	21	42	28	0	18	63	168	140	389	3.89	3.94
	IQ02	1	7	19	39	34	1	14	57	156	170	398	3.98	
Informasi terpercaya	IQ03	2	10	21	33	33	2	20	63	132	165	382	3.82	3.88
	IQ04	1	8	23	32	36	1	16	69	128	180	394	3.94	
Informasi <i>up to date</i>	IQ05	2	11	22	37	28	2	22	66	148	140	378	3.78	3.76
	IQ06	3	9	29	30	29	3	18	87	120	145	373	3.73	
Informasi bermanfaat untuk pengguna	IQ07	2	12	26	34	26	2	24	78	136	130	370	3.70	3.72
	IQ08	2	9	25	42	22	2	18	75	168	110	373	3.73	
Informasi yang diajikan beragam	IQ09	3	10	23	41	23	3	20	69	164	115	371	3.71	3.75
	IQ10	2	9	18	50	21	2	18	54	200	105	379	3.79	
Ada penambahan pengetahuan dari informasi <i>website</i>	IQ11	1	13	20	41	25	1	26	60	164	125	376	3.76	3.77
	IQ12	2	8	25	40	25	2	16	75	160	125	378	3.78	
Rata-rata														3.80

Dalam perhitungan tingkat penilaian kepentingan (*importance*) pada variabel *information quality* yang terdapat pada Tabel 4.10 perhitungan dimulai dari mengubah setiap skala menjadi nilai yaitu dari skala Sangat Tidak Setuju (1) dengan nilai 1 sampai dengan Sangat Setuju (SS) dengan nilai 5 dan selanjutnya dilakukan pembobotan dengan mengkalikan setiap skala dengan skor tertentu yaitu skala 1 dikalikan dengan skor 1 sampai dengan skala 5 dikalikan dengan skor 5. Sehingga hasil rata-rata dari keseluruhan indikator pada tingkat penilaian kepentingan adalah sebesar 3,80 yang akan menjadi nilai perpotongan sumbu Y pada analisis kuadran IPA.

4.2.3 Perhitungan Tingkat Penilaian *Service Interaction Quality*

Tabel 4.11 Tingkat Penilaian Kinerja (*Performance*) *Service Interaction Quality*

INDIKATOR	KODE	SKALA					SKOR					TOTAL SKOR	RATA-RATA Per. PERTANYAAN	RATA - RATA Per. INDIKATOR
		STS	TS	N	S	SS	STS	TS	N	S	SS			
Situs memiliki reputasi yang baik	SIQ01	0	12	25	33	29	0	24	75	132	145	376	3.76	3.81
	SIQ02	1	9	25	33	32	1	18	75	132	160	386	3.86	
Kemudahan memberikan masukan/saran melalui email	SIQ03	2	14	28	40	14	2	28	84	160	70	344	3.44	3.65
	SIQ04	1	7	23	39	29	1	14	69	156	145	385	3.85	
Kemudahan berkomunikasi dengan organisasi (link ke SKPD)	SIQ05	2	19	30	33	14	2	38	90	132	70	332	3.32	3.24
	SIQ06	4	20	39	25	11	4	40	117	100	55	316	3.16	
Kecepatan merespon dan memberikan tanggapan	SIQ07	5	20	26	35	13	5	40	78	140	65	328	3.28	3.20
	SIQ08	6	19	36	30	8	6	38	108	120	40	312	3.12	
Rata –rata														3,47

Dalam perhitungan tingkat penilaian kinerja (*performance*) pada variabel *service interaction quality* yang terdapat pada Tabel 4.11 perhitungan dimulai dari mengubah setiap skala menjadi nilai yaitu dari skala Sangat Tidak Setuju (1) dengan nilai 1 sampai dengan Sangat Setuju (SS) dengan nilai 5 dan selanjutnya dilakukan pembobotan dengan mengkalikan setiap skala dengan skor tertentu yaitu skala 1 dikalikan dengan skor 1 sampai dengan skala 5 dikalikan dengan skor 5. Sehingga hasil rata-rata dari keseluruhan indikator pada tingkat penilaian kinerja adalah sebesar 3,47 yang akan menjadi nilai perpotongan sumbu X pada analisis kuadran IPA.

Tabel 4.12 Tingkat Penilaian Kepentingan (*Importance*) *Service Interaction Quality*

INDIKATOR	KODE	SKALA					SKOR					TOTAL SKOR	RATA-RATA Per. PERTANYAAN	RATA - RATA Per. INDIKATOR
		STS	TS	N	S	SS	STS	TS	N	S	SS			
Situs memiliki reputasi yang baik	SIQ01	0	6	22	34	38	0	12	66	136	190	404	4.04	4.00
	SIQ02	2	11	16	32	39	2	22	48	128	195	395	3.95	
Kemudahan memberikan masukan/saran melalui email	SIQ03	0	9	21	34	36	0	18	63	136	180	397	3.97	4.01
	SIQ04	0	5	21	39	35	0	10	63	156	175	404	4.04	
Kemudahan berkomunikasi dengan organisasi (link ke SKPD)	SIQ05	4	9	20	42	25	4	18	60	168	125	375	3.75	3.65
	SIQ06	4	13	25	40	18	4	26	75	160	90	355	3.55	

Tabel 4.13 Tingkat Penilaian Kepentingan (*Importance*) *Service Interaction Quality* (lanjutan)

Kecepatan merespon dan memberikan tanggapan	SIQ07	4	11	19	38	28	4	22	57	152	140	375	3.75	3.67
	SIQ08	4	11	29	34	22	4	22	87	136	110	359	3.59	
Rata-rata														3,83

Dalam perhitungan tingkat penilaian kepentingan (*importance*) pada variabel *service interaction quality* yang terdapat pada Tabel 4.12 dan Tabel lanjutan 4.13 perhitungan dimulai dari mengubah setiap skala menjadi nilai yaitu dari skala Sangat Tidak Setuju (1) dengan nilai 1 sampai dengan Sangat Setuju (SS) dengan nilai 5 dan selanjutnya dilakukan pembobotan dengan mengkalikan setiap skala dengan skor tertentu yaitu skala 1 dikalikan dengan skor 1 sampai dengan skala 5 dikalikan dengan skor 5. Sehingga hasil rata-rata dari keseluruhan indikator pada tingkat penilaian kepentingan adalah sebesar 3,83 yang akan menjadi nilai perpotongan sumbu Y pada analisis kuadran IPA.

4.3 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil dari pembagian skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

4.3.1 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel *Usability*

Tabel 4.14 Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel *Usability*

INDIKATOR	KODE	TOTAL SKOR		TINGKAT KESESUAIAN	RATA-RATA Per. INDIKATOR
		KINERJA	KEPENTINGAN		
Situs dapat dikenali dari <i>interface</i> awal	US01	376	393	95.67%	96.71%
	US02	389	398	97.74%	
Simbol dapat mudah dikenali	US03	389	403	96.53%	93.92%
	US04	357	391	91.30%	
Desain warna <i>web</i> nyaman dilihat	US05	305	352	86.65%	86.65%
Jenis dan ukuran huruf mudah dibaca	US06	340	380	89.47%	89.88%
	US07	353	391	90.28%	
Warna <i>background</i> kontras dengan warna huruf	US08	338	377	89.66%	88.86%
	US09	317	360	88.06%	
Antar halaman cepat ditampilkan	US10	344	388	88.66%	90.53%
	US11	365	395	92.41%	
Alamat situs mudah diingat	US12	328	388	84.54%	89.20%
	US13	383	408	93.87%	
RATA-RATA					90,82%

Dalam perhitungan analisis tingkat kesesuaian pada variabel *usability* yang terdapat pada tabel 4.14 menunjukkan untuk setiap indikator pada variabel tersebut tingkat kesesuaian masih kurang dari $< 100\%$. Tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada indikator “Situs dapat dikenali dari interface awal” dan tingkat kesesuaian terendah terdapat pada indikator “Desain warna web nyaman dilihat”. Sehingga untuk rata-rata tingkat kesesuaian pada semua indikator yang terdapat pada variabel *usability* yakni sebesar $90,82\%$ dan dapat dinyatakan pengguna kurang puas dengan tingkat kinerja pada website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan, karena tingkat kesesuaian menunjukkan masih kurang dari $< 100\%$ dan masih dibawah harapan pengguna.

4.3.2 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel *Information Quality*

Tabel 4.15 Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel *Information Quality*

INDIKATOR	KODE	TOTAL SKOR		TINGKAT KESESUAIAN	RATA-RATA Per. INDIKATOR
		KINERJA	KEPENTINGAN		
Informasi cukup jelas	IQ01	364	389	93.57%	92.64%
	IQ02	365	398	91.71%	
Informasi terpercaya	IQ03	332	382	86.91%	90.03%
	IQ04	367	394	93.15%	
Informasi <i>up to date</i>	IQ05	320	378	84.66%	86.70%
	IQ06	331	373	88.74%	
Informasi bermanfaat untuk pengguna	IQ07	346	370	93.51%	92.74%
	IQ08	343	373	91.96%	
Informasi yang disajikan beragam	IQ09	348	371	93.80%	94.13%
	IQ10	358	379	94.46%	
Ada penambahan pengetahuan dari informasi website	IQ11	354	376	94.15%	93.77%
	IQ12	353	378	93.39%	
RATA-RATA					91.67%

Dalam perhitungan analisis tingkat kesesuaian pada variabel *information quality* yang terdapat pada tabel 4.15 menunjukkan untuk setiap indikator pada variabel tersebut tingkat kesesuaian masih kurang dari $< 100\%$. Tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada indikator “Informasi yang disajikan beragam” dan tingkat kesesuaian terendah terdapat pada indikator “Informasi *up to date*”. Sehingga untuk rata-rata tingkat kesesuaian pada semua indikator yang terdapat pada variabel *information quality* yakni sebesar $91,67\%$ dan dapat dinyatakan pengguna kurang puas dengan tingkat kinerja pada website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan, karena tingkat kesesuaian menunjukkan masih kurang dari $< 100\%$ dan masih dibawah harapan pengguna.

4.3.3 Perhitungan Analisis Tingkat Penilaian Kesesuaian Variabel *Service Interaction Quality*

Tabel 4.16 Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel *Service Interaction Quality*

INDIKATOR	KODE	TOTAL SKOR		TINGKAT KESESUAIAN	RATA-RATA Per. INDIKATOR
		KINERJA	KEPENTINGAN		
Situs memiliki reputasi yang baik	SIQ01	376	404	93.07%	95.40%
	SIQ02	386	395	97.72%	
Kemudahan memberikan masukan/saran melalui <i>email</i>	SIQ03	344	397	86.65%	90.97%
	SIQ04	385	404	95.30%	
Kemudahan berkomunikasi dengan organisasi (<i>link</i> ke SKPD)	SIQ05	332	375	88.53%	88.77%
	SIQ06	316	355	89.01%	
Kecepatan merespon dan memberikan tanggapan	SIQ07	328	375	87.47%	87.19%
	SIQ08	312	359	86.91%	
RATA-RATA					90.58%

Dalam perhitungan analisis tingkat kesesuaian pada variabel *service interaction quality* yang terdapat pada tabel 4.16 menunjukkan untuk setiap indikator pada variabel tersebut tingkat kesesuaian masih kurang dari < 100%. Tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada indikator “Situs memiliki reputasi yang baik” dan tingkat kesesuaian terendah terdapat pada indikator “Kecepatan merespon dan memberikan tanggapan”. Sehingga untuk rata-rata tingkat kesesuaian pada semua indikator yang terdapat pada variabel *service interaction quality* yakni sebesar 91.90% dan dapat dinyatakan pengguna kurang puas dengan tingkat kinerja pada website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan, karena tingkat kesesuaian menunjukkan masih kurang dari < 100% dan masih dibawah harapan pengguna.

4.4 Analisis Kesenjangan (GAP)

Pada analisis kesenjangan (*gap*) perhitungan dilakukan dengan menghitung selisih antara nilai kinerja (*performance*) dan nilai kepentingan (*importance*). Berikut dibawah ini adalah perhitungan gap yakni :

4.4.1 Analisis Kesenjangan (GAP) Variabel *Usability*

Tabel 4.17 Analisis Kesenjangan (GAP) Variabel *Usability*

INDIKATOR	KODE	TOTAL SKOR KINERJA	TOTAL SKOR KEPENTINGAN	KINERJA	KEPENTINGAN	GAP	RATA-RATA gap Per. INDIKATOR
Situs dapat dikenali dari <i>interface</i> awal	US01	376	393	3.76	3.93	-0.17	-0.13
	US02	389	398	3.89	3.98	-0.09	
Simbol dapat mudah dikenali	US03	389	403	3.89	4.03	-0.14	-0.24
	US04	357	391	3.57	3.91	-0.34	
Desain warna web nyaman dilihat	US05	305	352	3.05	3.52	-0.47	-0.47
Jenis dan ukuran huruf mudah dibaca	US06	340	380	3.40	3.80	-0.40	-0.39
	US07	353	391	3.53	3.91	-0.38	
Warna <i>background</i> kontras dengan warna huruf	US08	338	377	3.38	3.77	-0.39	-0.41
	US09	317	360	3.17	3.60	-0.43	
Antar halaman cepat ditampilkan	US10	344	388	3.44	3.88	-0.44	-0.37
	US11	365	395	3.65	3.95	-0.30	
Alamat situs mudah diingat	US12	328	388	3.28	3.88	-0.60	-0.43
	US13	383	408	3.83	4.08	-0.25	
RATA-RATA				3.53	3.86	-0.34	-0.35

Dalam analisis kesenjangan (*gap*) pada variabel *usability* yang terdapat pada Tabel 4.17 menunjukkan untuk setiap indikator pada variabel tersebut nilai *gap* masih bernilai negatif. Nilai *gap* tertinggi terdapat pada indikator “Desain warna web nyaman dilihat” dan *gap* terendah terdapat pada indikator “Situs dapat dikenali dari *interface* awal”. Sehingga untuk rata-rata kesenjangan (*gap*) pada semua indikator yang terdapat pada variabel *usability* yakni sebesar -0,35 dan dapat dinyatakan bahwa kinerja pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan masih belum mampu untuk memenuhi harapan pengguna *website* tersebut. Karena kualitas *website* yang sudah memenuhi harapan pengguna ditandai dengan nilai *gap* yang bernilai positif.

4.4.2 Analisis Kesenjangan (GAP) Variabel *Information Quality*

Tabel 4.18 Analisis Kesenjangan (GAP) Variabel *Information Quality*

INDIKATOR	KODE	TOTAL SKOR KINERJA	TOTAL SKOR KEPENTINGAN	KINERJA	KEPENTINGAN	GAP	RATA-RATA Per. INDIKATOR
Informasi cukup jelas	IQ01	364	389	3.64	3.89	-0.25	-0.29
	IQ02	365	398	3.65	3.98	-0.33	
Informasi terpercaya	IQ03	332	382	3.32	3.82	-0.50	-0.39
	IQ04	367	394	3.67	3.94	-0.27	
Informasi <i>up to date</i>	IQ05	320	378	3.20	3.78	-0.58	-0.50
	IQ06	331	373	3.31	3.73	-0.42	
Informasi bermanfaat untuk pengguna	IQ07	346	370	3.46	3.70	-0.24	-0.27
	IQ08	343	373	3.43	3.73	-0.30	
Informasi yang disajikan beragam	IQ09	348	371	3.48	3.71	-0.23	-0.22
	IQ10	358	379	3.58	3.79	-0.21	
Ada penambahan pengetahuan dari informasi <i>website</i>	IQ11	354	376	3.54	3.76	-0.22	-0.24
	IQ12	353	378	3.53	3.78	-0.25	
RATA-RATA				3.48	3.80	-0.32	-0.32

Dalam analisis kesenjangan (*gap*) pada variabel *information quality* yang terdapat pada Tabel 4.18 menunjukkan untuk setiap indikator pada variabel tersebut nilai *gap* masih bernilai negatif. Nilai *gap* tertinggi terdapat pada indikator “Informasi *up to date*” dan *gap* terendah terdapat pada indikator “Informasi yang disajikan beragam”. Sehingga untuk rata-rata kesenjangan (*gap*) pada semua indikator yang terdapat pada variabel *information quality* yakni sebesar -0,32 dan dapat dinyatakan bahwa kinerja pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan masih belum mampu untuk memenuhi harapan pengguna *website* tersebut. Karena kualitas *website* yang sudah memenuhi harapan pengguna ditandai dengan nilai *gap* yang bernilai positif.

4.4.3 Analisis Kesenjangan (GAP) Variabel *Service Interaction Quality*

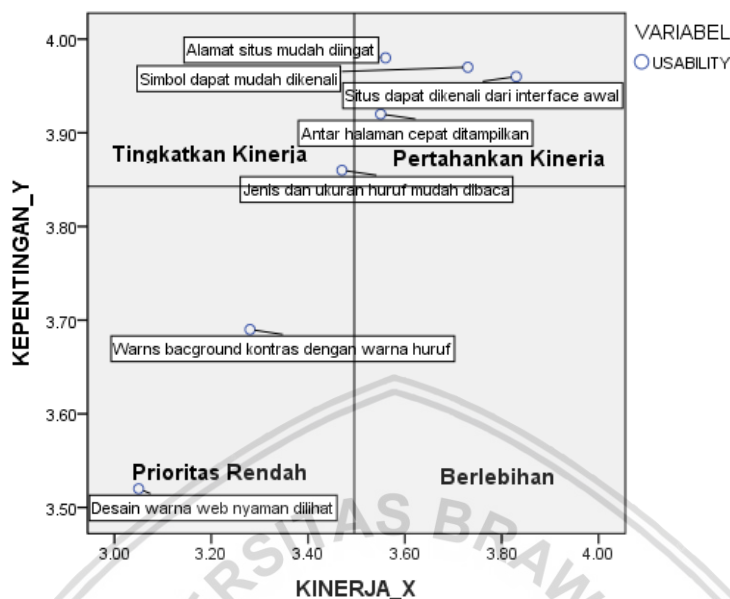
Tabel 4.19 Analisis Kesenjangan (GAP) Variabel *Service Interaction Quality*

INDIKATOR	KODE	TOTAL SKOR KINERJA	TOTAL SKOR KEPENTINGAN	KINERJA	KEPENTINGAN	GAP	RATA-RATA Per. INDIKATOR
Situs memiliki reputasi yang baik	SIQ01	376	404	3.76	4.04	-0.28	-0.19
	SIQ02	386	395	3.86	3.95	-0.09	
Kemudahan memberikan masukan/saran melalui <i>email</i>	SIQ03	344	397	3.44	3.97	-0.53	-0.36
	SIQ04	385	404	3.85	4.04	-0.19	
Kemudahan berkomunikasi dengan organisasi (<i>link</i> ke SKPD)	SIQ05	332	375	3.32	3.75	-0.43	-0.41
	SIQ06	316	355	3.16	3.55	-0.39	
Kecepatan merespon dan memberikan tanggapan	SIQ07	328	375	3.28	3.75	-0.47	-0.47
	SIQ08	312	359	3.12	3.59	-0.47	
RATA-RATA				3.474	3.830	-0.36	-0.36

Dalam analisis kesenjangan (*gap*) pada variabel *service interaction quality* yang terdapat pada Tabel 4.19 menunjukkan untuk setiap indikator pada variabel tersebut nilai *gap* masih bernilai negatif. Nilai *gap* tertinggi terdapat pada indikator “Kecepatan merespon dan memberikan tanggapan” dan *gap* terendah terdapat pada indikator “Situs memiliki reputasi yang baik”. Sehingga untuk rata-rata kesenjangan (*gap*) pada semua indikator yang terdapat pada variabel *service interaction quality* yakni sebesar -0,36 dan dapat dinyatakan bahwa kinerja pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan masih belum mampu untuk memenuhi harapan pengguna *website* tersebut. Karena kualitas *website* yang sudah memenuhi harapan pengguna ditandai dengan nilai *gap* yang bernilai positif.

4.5 Analisis Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA)

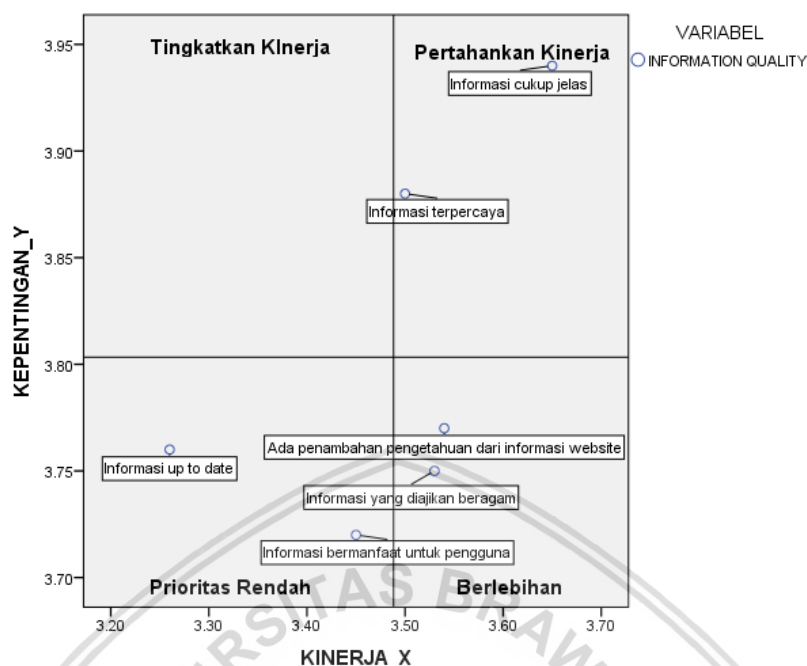
4.5.1 Analisis Kuadran IPA Pada Variabel *Usability*



Gambar 4.1 Kuadran IPA Variabel *Usability*

Dalam analisis kuadran IPA pada variabel *usability* yang terdapat pada Gambar 4.1 menunjukkan untuk setiap indikator pada variabel tersebut masuk dalam kuadran tingkatkan kinerja, pertahankan kinerja, dan prioritas rendah. Indikator yang perlu mendapatkan perbaikan yakni indikator yang terdapat dalam kuadran tingkatkan kinerja yaitu (a) jenis dan ukuran huruf mudah dibaca dan prioritas rendah yaitu (a) Warna *background* kontras dengan warna huruf; (b) Desain warna *web* nyaman dilihat.

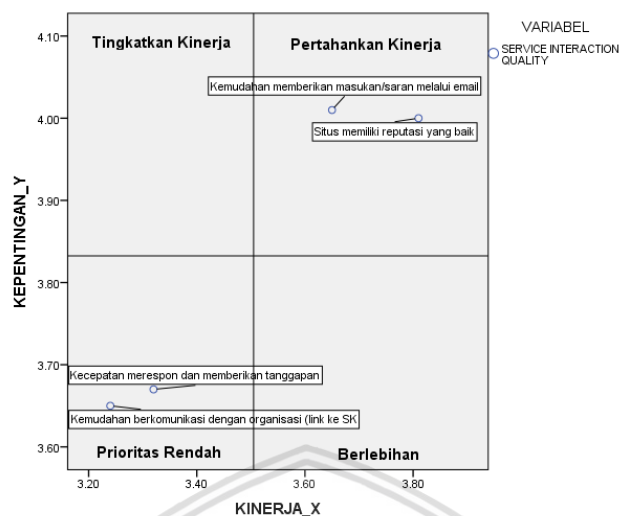
4.5.2 Analisis Kuadran IPA Pada Variabel *Information Quality*



Gambar 4.2 Kuadran IPA Variabel *Information Quality*

Dalam analisis kuadran IPA pada variabel *information quality* yang terdapat pada Gambar 4.2 menunjukkan untuk setiap indikator yang ada pada variabel tersebut masuk dalam kuadran pertahankan kinerja, prioritas rendah, dan berlebihan. Indikator yang perlu mendapatkan perbaikan yakni indikator yang terdapat dalam kuadran prioritas rendah yaitu a) Informasi *up to date*; b) Informasi bermanfaat untuk pengguna.

4.5.3 Analisis Kuadran IPA Pada Variabel *Service Interaction Quality*



Gambar 4.3 Kuadran IPA Variabel *Service Interaction Quality*

Dalam analisis kuadran IPA pada variabel *service interaction quality* yang terdapat pada Gambar 4.3 menunjukkan untuk setiap indikator yang pada variabel tersebut masuk dalam kuadran pertahankan kinerja, dan prioritas rendah. Indikator yang perlu mendapatkan perbaikan yakni indikator yang terdapat dalam kuadran prioritas rendah yaitu a) Kecepatan merespon dan memberikan tanggapan; b) Kemudahan berkomunikasi dengan organisasi (*link ke SKPD lain*).

BAB 5 PEMBAHASAN

5.1 Usability

Usability adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna Barnes dan Vidgen 2002 dalam (Tarigan, 2008). Indikator *usability* meliputi, interaksi jelas dan dapat dimengerti, mudah melakukan navigasi, tampilan menarik, desain sesuai, daya saing, mudah dipelajari dan dioperasikan, mudah digunakan, pengalaman positif (Santoso & Anwar, 2015). Sedangkan menurut (Nielsen, 2012) untuk menguji *usability* pada *web* adalah dengan mendefinisikan dari 5 kualitas komponen, yaitu : (1) *learnability* (kemampuan pengguna berinteraksi saat pengguna pertama kali melihat desain sistem); (2) *efficiency* (seberapa cepat mereka dapat berinteraksi dengan sistem setelah melakukannya sebelumnya); (3) *memorability* (setelah lama tidak berinteraksi dengan sistem, seberapa mudah mereka dapat berinteraksi dengan sistem); (4) *errors* (kesalahan yang dialami pengguna, dan seberapa mudah mereka dapat menemukan jalan keluar); dan (5) *satisfaction* (bagaimana kepuasan pengguna dengan desain sistem).

Pada indikator Situs dapat dikenali dari *interface* awal setelah dilakukan tahap perhitungan statistik deskriptif secara aspek *performance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut masuk dalam kategori tinggi. Secara aspek *importance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut juga masuk dalam kategori tinggi. indikator Situs dapat dikenali dari *interface* awal dalam kuadran IPA masuk ke dalam kuadran Pertahankan Kinerja, artinya pengelola *website* harus bisa mempertahankan indikator tersebut dalam mengelola *website*.

Indikator simbol mudah dikenali setelah dilakukan tahap perhitungan statistik deskriptif secara aspek *importance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut masuk dalam kategori tinggi. Secara aspek *performance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut juga masuk dalam kategori tinggi. Indikator simbol mudah dikenali dalam kuadran IPA masuk ke dalam kuadran Pertahankan Kinerja, artinya pengelola *website* harus bisa mempertahankan indikator tersebut dalam mengelola *website*.

Untuk indikator desain warna *web* nyaman dilihat setelah dilakukan tahap perhitungan statistik deskriptif secara aspek *performance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut masuk dalam kategori cukup tinggi. Secara aspek *importance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut masuk dalam kategori tinggi. Indikator desain warna *web* dalam kuadran IPA masuk ke dalam kuadran prioritas rendah, artinya indikator pada kuadran ini memiliki tingkat kepuasan yang rendah sekaligus kinerjanya dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna. Sehingga indikator yang terletak dalam kuadran prioritas rendah adalah indikator yang dirasa cukup sesuai dan bukan prioritas utama dalam perbaikan.

Desain warna *web* nyaman dilihat berkaitan dengan tampilan *website*. Rekomendasi yang diberikan adalah dengan memperbaiki visual *website* dengan

membuat *website* menarik dan familiar. *Website* yang menarik dapat dilakukan dengan membuat kontras yang tinggi antara teks dengan latarbelakang atau antara teks dengan gambar, sebaiknya warna dapat membedakan antara satu objek dengan objek lainnya (Suyanto A. H., 2015).

Untuk indikator jenis dan ukuran huruf mudah dibaca setelah dilakukan tahap perhitungan statistik deskriptif secara aspek *performance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut masuk dalam kategori tinggi. Secara aspek *importance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut juga masuk dalam kategori tinggi. Indikator jenis dan ukuran huruf mudah dibaca dalam kuadran IPA masuk ke dalam kuadran tingkatkan kinerja, artinya indikator pada kuadran ini merupakan indikator yang dianggap penting oleh pengguna, tetapi pengelola *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan belum mampu mewujudkannya sesuai dengan harapan pengguna, sehingga pengguna merasakan ketidakpuasan dan pihak pengelola *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan berkewajiban untuk memperbaiki kinerja pada indikator yang terletak pada kuadran tingkatkan kinerja.

Jenis dan ukuran huruf mudah dibaca berkaitan dengan penyampaian konten kepada pengguna *website*. Rekomendasi yang diberikan adalah dengan memperbaiki penulisan konten pada *website*. Membuat kontras yang tinggi antara teks dengan latar belakang atau antara teks dengan Gambar. Memilih jenis huruf yang mudah dibaca, biasanya jenis *serif* dan *sans-serif*. Jenis huruf dekoratif atau kursif lebih sulit untuk dibaca, biasanya dipakai untuk judul, itupun harus berukuran besar. Kadang – kadang jenis huruf *sans-serif* mudah dibaca daripada *serif* ketika karakter yang digunakan berukuran kecil. Aturlah *leading* dan *kerning*. *Leading* adalah spasi antara dua baris teks, sedangkan *kerning* adalah jarak spasi antar huruf. Gunakan huruf standar yang terdapat pada semua komputer atau browser, seperti *Times New Roman*, *Helvetica*, *Arial* dan *Verdana*. Jika menginginkan jenis huruf lain yang unik untuk keindahan, jadikan huruf tersebut sebagai grafik (Suyanto A. H., 2015).

Untuk indikator warna *background* kontras dengan warna huruf setelah dilakukan tahap perhitungan statistik deskriptif secara aspek *performance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut masuk dalam kategori cukup tinggi. Secara aspek *importance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut masuk dalam kategori tinggi. Indikator warna *background* kontras dengan warna huruf dalam kuadran IPA masuk ke dalam kuadran prioritas rendah, artinya indikator pada kuadran ini memiliki tingkat kepuasan yang rendah sekaligus kinerjanya dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna. Sehingga indikator yang terletak dalam kuadran prioritas rendah adalah indikator yang dirasa cukup sesuai dan bukan prioritas utama dalam perbaikan.

Warna *background* kontras dengan warna huruf berkaitan dengan tampilan *website*. Rekomendasi yang diberikan adalah dengan memperbaiki visual *website* dengan membuat *website* menarik dan familiar. *Website* yang menarik dapat dilakukan dengan membuat kontras yang tinggi antara teks dengan latarbelakang atau antara teks dengan gambar, sebaiknya warna dapat

membedakan antara satu objek dengan objek lainnya. Warna *website* perusahaan biasanya bersih, seperti biru, putih dan abu – abu (Suyanto A. H., 2015).

Pada indikator antar halaman cepat ditampilkan setelah dilakukan tahap perhitungan statistik deskriptif secara aspek *performance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut masuk dalam kategori tinggi. Secara aspek *importance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut juga masuk dalam kategori tinggi. Indikator antar halaman cepat ditampilkan dalam kuadran IPA masuk ke dalam kuadran pertahankan kinerja, artinya pengelola *website* harus bisa mempertahankan indikator tersebut dalam mengelola *website*.

Pada indikator alamat situs mudah untuk diingat setelah dilakukan tahap perhitungan statistik deskriptif secara aspek *performance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut masuk dalam kategori tinggi. Secara aspek *importance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut juga masuk dalam kategori tinggi. Indikator alamat situs mudah untuk diingat dalam kuadran IPA masuk ke dalam kuadran pertahankan kinerja, artinya pengelola *website* harus bisa mempertahankan indikator tersebut dalam mengelola *website*.

5.2 Information Quality

Information Quality adalah mutu dari isi yang terdapat pada situs, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya Barnes dan Vidgen 2002 dalam (Tarigan, 2008). Kategori ini berhubungan terhadap kualitas dari konten *website* yaitu kepantasan informasi bagi tujuan pengguna, misalnya mengenai akurasi, format dan relevansi dari informasi yang disajikan (Santoso & Anwar, 2015). Kualitas informasi ialah kualitas yang berkaitan dengan jumlah, akurasi dan bentuk informasi tentang produk dan jasa yang ditawarkan pada sebuah situs *web* (Nusair, dkk, 2008) dalam (Sam dan Tahir, 2009:5). Menurut (Barnes & Vidgen, 2002) kualitas informasi telah dibagi menjadi beberapa pertanyaan yaitu mengenai informasi yang akurat, terpercaya, tepat waktu, relevansi, mudah dipahami, sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan format. Berdasarkan definisi tersebut kualitas informasi yang dimaksud adalah kualitas web yang terdiri dari isi *website*, kesesuaian dan bentuk informasi, jumlah, akurasi dan relevansi tentang produk atau jasa pada web yang ditunjukkan pada pengguna.

Pada indikator Informasi cukup jelas setelah dilakukan tahap perhitungan statistik deskriptif secara aspek *performance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut masuk dalam kategori tinggi. Secara aspek *importance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut juga masuk dalam kategori tinggi. Indikator informasi cukup jelas dalam kuadran IPA masuk ke dalam kuadran pertahankan kinerja, artinya pengguna puas dengan kinerja yang diberikan dan pengelola *website* harus bisa mempertahankan indikator tersebut dalam mengelola *website*.

Indikator Informasi terpercaya setelah dilakukan tahap perhitungan statistik deskriptif secara aspek *performance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut masuk dalam kategori tinggi. Secara aspek *importance* didapatkan hasil

bahwa indikator tersebut juga masuk dalam kategori tinggi. Indikator Informasi terpercaya dalam kuadran IPA masuk ke dalam kuadran pertahankan kinerja, artinya pengguna puas dengan kinerja yang diberikan dan pengelola *website* harus bisa mempertahankan indikator tersebut dalam mengelolah *website*.

Untuk indikator informasi *up-to-date* setelah dilakukan tahap perhitungan statistik deskriptif secara aspek *performance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut masuk dalam kategori cukup tinggi. Secara aspek *importance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut masuk dalam kategori tinggi. Indikator Informasi *up-to-date* dalam kuadran IPA masuk ke dalam kuadran prioritas rendah, artinya indikator pada kuadran ini memiliki tingkat kepuasan yang rendah sekaligus kinerjanya dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna. Sehingga indikator yang terletak dalam kuadran prioritas rendah adalah indikator yang dirasa cukup sesuai dan bukan prioritas utama dalam perbaikan.

Informasi *up-to-date* berkaitan dengan penyampaian informasi. Rekomendasi yang diberikan adalah dengan melakukan unggah berita secara berkala. Menurut DeLone dan McLean (2003) dalam (Risdiyanto, 2014), kualitas informasi dari sistem informasi dapat dikatakan baik jika informasi yang dihasilkan tepat waktu, bila informasi yang dibutuhkan terlambat, maka hal ini akan berpengaruh dalam kecepatan pengambilan keputusan, dan bila pengambilan keputusan terlambat maka. Akan berakibat fatal terhadap pengguna maupun organisasi.

Untuk indikator informasi bermanfaat untuk pengguna setelah dilakukan tahap perhitungan statistik deskriptif secara aspek *performance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut masuk dalam kategori cukup tinggi. Secara aspek *importance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut masuk dalam kategori tinggi. Indikator informasi bermanfaat untuk pengguna dalam kuadran IPA masuk ke dalam kuadran prioritas rendah, artinya indikator pada kuadran ini memiliki tingkat kepuasan yang rendah sekaligus kinerjanya dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna. Sehingga indikator yang terletak dalam kuadran prioritas rendah adalah indikator yang dirasa cukup sesuai dan bukan prioritas utama dalam perbaikan.

Informasi bermanfaat untuk pengguna berkaitan dengan penyampaian informasi. Rekomendasi yang diberikan adalah dengan melakukan unggah berita secara berkala. Menurut DeLone dan McLean (2003) dalam (Risdiyanto, 2014), sistem informasi dikatakan baik bila relevan terhadap kebutuhan pengguna, bila informasi yang dihasilkan relevan, maka informasi tersebut akan berguna. Relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna berbeda yang satu dengan yang lain.

Informasi yang disajikan beragam setelah dilakukan tahap perhitungan statistik deskriptif secara aspek *performance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut masuk dalam kategori tinggi. Secara aspek *importance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut juga masuk dalam kategori tinggi. Indikator informasi yang disajikan beragam dalam kuadran IPA masuk ke dalam kuadran berlebihan,

artinya pengelola *website* dirasa berlebihan dalam memperhatikan variabel ini, padahal pengguna menganggap indikator tersebut tidak begitu penting.

Ada penambahan pengetahuan dari informasi *website* setelah dilakukan tahap perhitungan statistik deskriptif secara aspek *performance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut masuk dalam kategori tinggi. Secara aspek *importance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut juga masuk dalam kategori tinggi. Indikator Ada penambahan pengetahuan dari informasi *website* dalam kuadran IPA masuk ke dalam kuadran berlebihan, artinya pengelola *website* dirasa berlebihan dalam memperhatikan variabel ini, padahal pengguna menganggap indikator tersebut tidak begitu penting.

5.3 Service Interaction Quality

Menurut (Suyanto A. H., 2009) interaksi adalah “keterlibatan pengguna *web* sebagai *user experience* dengan *web* itu sendiri”. Berdasarkan definisi tersebut interaksi layanan adalah keterlibatan pengguna situs *web* ketika mempelajari situs *web* itu sendiri sehingga timbul rasa percaya dan empati. Dari hal tersebut pengguna merasa dihargai dalam berpendapat.

Situs memiliki reputasi yang baik setelah dilakukan tahap perhitungan statistik deskriptif secara aspek *importance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut masuk dalam kategori tinggi. Secara aspek *performance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut juga masuk dalam kategori tinggi. Indikator situs memiliki reputasi yang baik kuadran IPA masuk ke dalam kuadran Pertahankan Kinerja, artinya pengguna puas dengan kinerja yang diberikan dan pengelola *website* harus bisa mempertahankan indikator tersebut dalam mengelolah *website*.

Kemudahan memberikan masukan / saran melalui *email* setelah dilakukan tahap perhitungan statistik deskriptif secara aspek *importance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut masuk dalam kategori tinggi. Secara aspek *performance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut juga masuk dalam kategori tinggi. Indikator Kemudahan memberikan masukan / saran melalui *email* kuadran IPA masuk ke dalam kuadran Pertahankan Kinerja, artinya pengguna puas dengan kinerja yang diberikan dan pengelola *website* harus bisa mempertahankan indikator tersebut dalam mengelolah *website*.

Untuk indikator kemudahan berkomunikasi dengan organisasi (*link* ke SKPD) setelah dilakukan tahap perhitungan statistik deskriptif secara aspek *performance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut masuk dalam kategori cukup tinggi. Secara aspek *importance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut masuk dalam kategori tinggi. Indikator kemudahan berkomunikasi dengan organisasi (*link* ke SKPD) dalam kuadran IPA masuk ke dalam kuadran prioritas rendah, artinya indikator pada kuadran ini memiliki tingkat kepuasan yang rendah sekaligus kinerjanya dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna. Sehingga indikator yang terletak dalam kuadran prioritas rendah adalah indikator yang dirasa cukup sesuai dan bukan prioritas utama dalam perbaikan.

Kemudahan berkomunikasi dengan organisasi (*link* ke SKPD) berkaitan dengan memberikan ruang bagi pengguna untuk mengetahui satuan kerja perangkat daerah lainnya. Rekomendasi yang diberikan adalah dengan menyediakan fitur untuk bisa berkomunikasi dengan SKPD lainnya. Menurut DeLone dan McLean (2003) dalam (Risdiyanto, 2014) adalah keandalan dari perusahaan melayani pengguna sistem dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna sistem informasi.

Untuk indikator kecepatan merespon dan memberikan tanggapan setelah dilakukan tahap perhitungan statistik deskriptif secara aspek *performance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut masuk dalam kategori cukup tinggi. Secara aspek *importance* didapatkan hasil bahwa indikator tersebut masuk dalam kategori tinggi. Indikator Kecepatan merespon dan memberikan tanggapan dalam kuadran IPA masuk ke dalam kuadran prioritas rendah, artinya indikator pada kuadran ini memiliki tingkat kepuasan yang rendah sekaligus kinerjanya dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna. Sehingga indikator yang terletak dalam kuadran prioritas rendah adalah indikator yang dirasa cukup sesuai dan bukan prioritas utama dalam perbaikan.

Kecepatan merespon dan memberikan tanggapan berkaitan dengan layanan yang diberikan terhadap pengguna *website*. Rekomendasi yang diberikan adalah pihak pengelola *website* memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna sistem. Menurut DeLone dan McLean (2003) dalam (Risdiyanto, 2014) suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna sistem dapat dilakukan dengan cara (a) kecepatan respon unit sistem informasi dalam melayani pengguna ketika dibutuhkan, (b) kecepatan respons unit sistem informasi dalam menangani masalah yang dihadapi oleh pengguna sistem informasi, (c) unit sistem informasi menginformasikan waktu pemberian jasa kepada pengguna, dan (d) unit sistem informasi mampu memeberikan jasa ketika dibutuhkan oleh pemakai sistem informasi.

BAB 6 PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang didapat setelah melakukan proses evaluasi *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan untuk variabel *usability* yang telah dianalisis menggunakan analisa deskriptif menyatakan bahwa rata – rata tingkat penilaian responden terhadap variabel *usability* termasuk dalam kategori nilai tinggi, kemudian tingkat kepuasan responden terhadap variabel *usability* menyatakan kurang puas. Perlu adanya perbaikan terhadap indikator seperti “Jenis dan ukuran huruf mudah dibaca”, “Warna *background* kontras dengan warna huruf”, dan “Desain warna *web* nyaman dilihat” karena termasuk dalam kuadran tingkatkan kinerja dan prioritas rendah.

Untuk variabel *information quality* yang telah dianalisis menggunakan analisa deskriptif menyatakan bahwa rata – rata tingkat penilaian responden terhadap variabel *information quality* termasuk dalam kategori nilai tinggi. Kemudian tingkat kepuasan responden terhadap *information quality* menyatakan kurang puas. Perlu adanya perbaikan terhadap indikator seperti “Informasi *up to date*”, “Informasi bermanfaat untuk pengguna” karena termasuk dalam kuadran prioritas rendah.

Untuk variabel *service interaction quality* yang telah dianalisis menggunakan analisa deskriptif menyatakan bahwa tingkat penilaian responden terhadap variabel *service interaction quality* termasuk dalam kategori nilai tinggi. Kemudian tingkat kepuasan responden terhadap *service interaction quality* menyatakan kurang puas. Perlu adanya perbaikan terhadap indikator seperti “Kecepatan merespon dan memberikan tanggapan”, “Kemudahan berkomunikasi dengan organisasi (*link ke SKPD lain*)” karena termasuk dalam kuadran prioritas rendah.

Berdasarkan hasil kesimpulan dari ketiga variabel webqual, rekomendasi yang diberikan terhadap variabel *usability* adalah jenis dan ukuran huruf *web* harap disesuaikan dengan mengatur ukuran *font web*, penyesuaian warna *background* terhadap komponen *website* sebaiknya menggunakan warna yang menarik. Untuk rekomendasi variabel *information quality* sebaiknya dilakukan secara berkala dalam mengunggah informasi serta menyuguhkan berita-berita seputar pendidikan bagi pengguna *website* Dinas Kabupaten Pasuruan. Pada variabel *service interaction quality* adalah meningkatkan pelayanan dalam menanggapi setiap saran dan kritik dari pengguna *website* dengan cepat, tanggap dan sopan serta memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dengan pihak SKPD dinas lainnya.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran bagi pengelola *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan sebagai pihak yang mengelola *website* bahwa pihak pengelola harus tetap menjaga dan meningkatkan kepuasan pengguna

sesuai dengan indikator yang terdapat pada kuadran IPA. Kepuasan pengguna terbentuk berdasarkan pemenuhan kebutuhan atau harapan pengguna terhadap kualitas *website*, oleh karena itu sebaiknya pihak pengelola perlu melakukan evaluasi *website* Dinas Kabupaten Pasuruan dan melakukan peningkatan pada variabel dan indikator yang belum memenuhi harapan pengguna. Bagi peneliti selanjutnya adalah dapat melakukan penelitian secara kombinasi antara penelitian kuantitatif dengan kualitatif, seperti menggabungkan metode webqual 4.0 dengan IPA serta *heuristic evolution*. Kemudian juga dapat melakukan analisis regresi antara variabel webqual dengan variabel lainnya, seperti menentukan hubungan antara variabel yang terdapat pada webqual 4.0 dengan variabel *satisfaction*. Sehingga kualitas *website* dapat dijelaskan secara detail dan menyeluruh.



DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, P. (2016). Evaluasi Kualitas Situs Web Media Center Kendedes Kota Malang Menggunakan Webqual 4.0 Dan IPA (Studi Kasus Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang).
- Azwar, S. (2012). Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2002). An Integrative Approach To The Assessment Of E-commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research* (3), 3, 144-127.
- BPS. (2016). *Badan Pusat Statistik Kabupaten Pasuruan*. Retrieved April 21, 2017, from <https://pasuruankab.bps.go.id/statistable/2017/07/11/230/jumlah-penduduk-dan-rasio-jenis-kelamin-di-kabupaten-pasuruan-2016.html>
- Brandt, D. R. (2000). An "Outside-In" Approach to Determining Customer Driven Priorities for Improvement and Innovation. *White Paper Series*, 2.
- Creswell, J. (2015). *Riset Pendidikan Perencanaan, Pelaksanaan, dan Evaluasi Riset Kualitatif & Kuantitatif* (kelima ed.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Diana. (2014). Analisis Website E-Government Provinsi Bengkulu Menggunakan Webqual 4.0. *Jurnal Informatika*, 14, 208.
- Fraenkel, J. &. (1993). How to Design and Evaluate Research in Education. New York: McGraw-Hill Inc.
- Hasan, L., & Abuelrub, E. (2013). Is it Possible to Predict Usability of a University Website from University Ranking Systems? *Proceedings of the World Congress on Engineering*, 2.
- Indrianie, F. (2011). IDENTIFIKASI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA BERDASARKAN PILIHAN MASUK KE DEPARTEMEN (Studi Kasus pada Departemen yang Terdapat Mahasiswa yang Ditentukan IPB). *Bogor Agricultural University*.
- Kemendikbud. (2017). *Data Referensi Kementerian Pendidikan & Kebudayaan*. Retrieved April 21, 2017, from <http://referensi.data.kemdikbud.go.id/index11.php?kode=051900&level=2>
- Kominfo. (2003). Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government (INPRES No.3 Tahun 2003). *Panduan Penyusunan Induk Pengembangan E-Government Lembaga*.
- Latu, T., & Everett, A. (2000). *Review of Satisfaction Research and Measurement, Approaches*. Wellington University, New Zealand.
- Lee, Y. W., Strong, D. M., Kahn, B. K., & Wang, R. Y. (2001). AIMQ : a methodology for information quality assessment. *Information & Management*, 40, 135.

- Magal, S. R., & Levenburg, N. M. (2005). Using Importance-Performance Analysis to Evaluate e-business Strategies among small businesses. *Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Science*.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41, 77-79.
- Mentzas, X. P. (2011). *e-govqual a multiple item scale for assessing e-government service quality*. Retrieved November 10, 2017, from <http://imu.ntua.gr/sites/default/files/biblio/Papers/e-govqual-a-multiple-item-scale-for-assessing-e-government-service-quality.pdf>
- Nielsen, J. (2012). *Usability 101: Introduction to Usability*. Retrieved December 31, 2017, from Nielsen Norman Group: <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>
- Risdiyanto, A. (2014). Pengaruh Kualitas Informasi, Kuallitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik. *Skripsi*, 30.
- Santoso, B. S., & Anwar, M. F. (2015). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Dan Importance - Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus. *Research Gate*.
- Sevilla, C. G. (2007). *Research Methods*. Quezon City: Rex Printing Company.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Cetakan1 ed.). Jakarta: Prenadamia Group.
- Siregar, S. (2014). Statistik parametrik untuk penelitian kuantitatif layanan dilengkapi dengan perhitungan manual dan aplikasi SPSS versi 17. *Bumi Aksara*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D* (Cetakan ke-23 ed.). Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar* (2 ed.). Jakarta: Rineka Cipta.
- Suyanto, A. H. (2009). Step by Step Web Design Theory and Practices.
- Suyanto, A. H. (2015). *jurnalkomputer*. Retrieved December 31, 2017, from <http://www.jurnalkomputer.com/attachments/article/5/DESAIN%20WEB%20SITE.pdf>
- Tarigan, J. (2008). User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*.